

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Bakalářská práce

Iveta Drtinová

**Knihy přání a stížností v knihovně – příklady užití a
efektivity**

A complaints book in the library - examples of the use and effectiveness

Praha 2016

Vedoucí práce: PhDr. Radka Římanová

Poděkování

Ráda bych zde poděkovala svojí vedoucí práce paní PhDr. Radce Římanové za velice užitečné rady a připomínky, které mi pomohly při zpracování této bakalářské práce. Také bych ráda poděkovala panu PhDr. Hanuši Hemolovi, náměstkovi Knihovních fondů a služeb Národní knihovny, paní PhDr. Kateřině Hekrdlové, vedoucí Archivu Národní knihovny a paní Markétě Bošinové, vedoucí výpůjčních procesů Krajské knihovny v Pardubicích za jejich spolupráci při získávání dat potřebných pro analýzu. Nakonec bych zde ráda poděkovala svým kolegům a kolegyním z Ústřední knihovny, kteří mne nejen podporovali, ale i mi poskytli data potřebná pro moji bakalářskou práci.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne července 2016

Iveta Drtinová

Identifikační záznam

DRTINOVÁ, Iveta. *Knihy přání a stížností v knihovně: příklady užití a efektivity*. Praha, 2016. 57 s., 13 s. příloh. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Abstrakt

Bakalářská práce popisuje analýzu zápisů v Knihách přání a stížností na praxi tří různých druhů knihoven. Zápisy jsou analyzovány z formálního a obsahového hlediska a následně členěny dle formálního zpracování na typy zápisů, které jsou následně rozděleny podle dat a dle obsahového členění na kategorie a podkategorie vystihující předmět zápisů. Dále přibližuje reakce knihoven na takto získané podněty a jejich zpětnou vazbu, aby v závěru vybrala na základě porovnání nejlepší praxi a doporučila její možné zlepšení.

Práce je tvořena teoretickou a praktickou částí. V teoretické části se objevuje snaha o definici termínu Kniha přání a stížností a jsou zde popsány podoby provedení Knih přání a stížností, se kterými se může uživatel setkat v českých knihovnách. V praktické části je popis analýzy, která probíhala v Národní knihovně ČR, Krajské knihovně v Pardubicích a Městské knihovně v Praze.

Klíčová slova

knihovny, knihovní fond, pochvaly, připomínky, stížnosti, uživatelé, zjišťování informačních potřeb

Abstract

Bachelor's thesis describes the analysis of the entries in the Books of wishes and complaints about the practice of free different types of libraries. Entries are analyzed of view form and content, and then dividend according to the formal processing of the types of records that are subsequently dividend according dates and according to content, broken down into categories and subcategories that describe the subjekt entries. Further on, response libraries thus obtained suggestions and feedback to the scene chosen by comparing the best practices and recommended its improvement.

The work is made up of theoretical and practical parts. The theoretical part of the tendency is the definition of the term Suggestions and complaints and are described embodiment, a complaints book with which a user might encounter in the Czech libraries. In the practical part is a description of the analysis, which took place in the National Library, Regional Library in Pardubice and Prague MunicipalLibrary.

Keywords

libraries, librarycollection, compliments, comments, complaints, users, identifyinginformationneeds

Seznam zkratek

TDKIV	Terminologická d atabáze k nihovnictví a i nformační v ědy
SIS	Studijní i nformační s ystém Univerzity Karlovy v Praze
FAQ	Často kladené dotazy (F requently A sken Q uestions)
Wi-Fi	Lokální bezdrátová síť, často označována jako bezdrátová věrnost (W ireless F idelity)
OTRS	Automatizovaný systém pro evidování a správu externích emailů (O pen T icket R equest S ystem)
USB	Univerzální sériová sběrnice (U niversal S erial B us)

OBSAH

Obsah	7
Úvod.....	8
1 Teoretická část	10
1.1 Kniha přání a stížností - Definování pojmů	10
1.2 Provedení	11
1.2.1 Elektronická komunikace.....	11
1.2.2 Písemná komunikace.....	12
2 Praktická část	13
2.1 Průzkum a analýza	13
2.1.1 Národní knihovna v Praze.....	17
2.1.1.1 O knihovně.....	17
2.1.1.2 Formální kritéria zápisu	19
2.1.1.3 Obsahová kritéria zápisů	22
2.1.1.4 Reakce knihovny na podněty a připomínky	28
2.1.2 Krajská knihovna v Pardubicích	28
2.1.2.1 O knihovně.....	28
2.1.2.2 Formální kritéria zápisu	30
2.1.2.3 Obsahová kritéria zápisů	33
2.1.2.4 Reakce knihovny na podněty a připomínky	38
2.1.3 Městská knihovna v Praze.....	38
2.1.3.1 O knihovně.....	38
2.1.3.2 Formální kritéria zápisů	40
2.1.3.3 Obsahová kritéria zápisů	43
2.1.3.4 Reakce knihovny na podněty a připomínky	46
3 Závěr	48
Použité zdroje.....	52
Seznam grafů.....	55
Seznam tabulek	55
Seznam příloh	56

ÚVOD

Cílem této bakalářské práce bylo na základě prozkoumání a porovnání praxe tří vybraných knihoven provést formální a obsahovou analýzu zápisů v Knihách přání a stížností, sledovat reakce knihoven na podněty uvedených v zápisech, popsat výsledek komparace a posoudit jej z hlediska kvality komunikace knihoven s uživateli. Výše zmíněné zkoumání bylo provedeno v Národní knihovně České republiky, Městské knihovně v Praze a Krajské knihovně v Pardubicích.

Důvodem ke zvolení tohoto tématu byla moje dlouholetá práce v knihovně a snaha o bližší zjištění reakcí knihoven na podněty uživatelů, ke kterým se tito rozhodli sepsat zápis. Jako pracovnice ve službách knihovny bývám společně s ostatními knihovnicemi tím pomyslným prvním mantinelem, na který se obrací nespokojený uživatel. Toto téma společně s možností prozkoumat jej mimo naši knihovnu, i v jiných dvou institucích, a zjistit také jejich metody při jednání s uživateli mohu označit za jasný impuls pro výběr tohoto tématu. Knihovny byly zvoleny s ohledem na jejich rozdílný charakter, což by mělo zajistit větší relevanci průzkumu a z něho plynoucích závěrů.

V prvním úseku teoretické části se projevuje snaha definovat pojem Kniha přání a stížností vymezením pojmů, které Knihu přání a stížností tvoří. Druhý úsek této teoretické části je zaměřen na popsání různých podob provedení Knih přání a stížností, se kterými se uživatel může dostat do styku buď na webových stránkách knihovny, nebo při svých osobních návštěvách.

Následující část zabývající se samotným průzkumem a analýzou Národní knihovny ČR, Krajské knihovny v Pardubicích a Městské knihovny v Praze, je rozdělena do tří podkapitol. Každá podkapitola se zaměřuje na jednu z těchto jmenovaných knihoven. Jsou v nich předloženy základní informace o knihovně a její historii, popsána formální kritéria zápisů, jako jsou formy zápisů a typy zápisů. V případě typů zápisů je uváděno, zda se jednalo o pochvaly, stížnosti, přání, odpovědi knihovny, neknižovní poznámky, vulgárnosti, poznámky k zápisům či pro mě nečitelné zápisy. Dále jsou zápisy roztrženy podle obsahových kritérií do kategorií lidé, prostředí, poskytované služby. V těchto kategoriích jsou pak ještě podrobněji rozděleny do podkategorií kvůli většímu zpřesnění výsledných zjištění. Závěrem každé podkapitoly je pak popsání reakcí knihoven na podněty uživatelů.

V závěru práce shrnuji poznatky, které jsem získala z analyzovaných zápisů, upozorňuji na částečně rozdílné výsledky knihoven při porovnávání témat z obsahového hlediska, k nimž se uživatelé vyjadřovali nejčastěji. Následně srovnávám vhodnost umístění knihy v prostorách knihovny, poukazuji na rozdílnost rozsahu zápisů a porovnávám možnost elektronické komunikace. Na základě poznatků vybírám knihovnu podle mne s nejlepší praxí a poukazuji na možnost dalšího zlepšení této praxe. Následně popisuji důležitý poznatek získaný z analýzy.

Samotný text práce je tvořen 72 161 znaky, grafy, tabulkami a přílohami zahrnující vlastní fotodokumentaci. Použitá literatura je citována v souladu s normou ISO 690:2010.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ - DEFINOVÁNÍ POJMŮ

Abychom mohli mluvit o podobách provedení Knih přání a stížností, musíme si nejdříve definovat, co vůbec Kniha přání a stížností znamená a jestli se vůbec jedná o knihu v tom smyslu, jak ji definuje TDKIV, který ji definuje jako: „*Rukopisný, tištěný nebo jakýmkoliv způsobem rozmnožený dokument, který je graficky a knihařsky zpracovaný do tvaru svazku a tvoří myšlenkový a výtvarný celek.*“¹. Ve snaze zjistit jak je takováto kniha definována jsem prošla různé výkladové slovníky a encyklopedie: Ottův slovník naučný; Velký slovník naučný; encyklopedie Diderot; Universum: [encyklopedie pro 21. století]; Malou československou encyklopedii a Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost: s Dodatkem Ministerstva školství, mládeže. Definici jsem nenašla nikde, jedině Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost: s Dodatkem Ministerstva školství, mládeže se zmiňoval v poznámce u definice hesla stížnost o dřívější existenci Knihy přání.

Pokud bych ji mohla sama definovat, tak Knihou přání a stížností by pro mne byla: „Možnost uživatele provést písemné vyjádření směrem k provozovateli poskytované služby, které v sobě může zahrnovat přání, stížnost, pochvalu, poděkování, připomínku či jiný podnět a to buď za využití písemných, nebo elektronických komunikačních prostředků.“

přání – pocit potřeby něčeho provázený citovým napětím²

stížnost – projev nespokojenosti, roztrpčení nad určitou situací³

pochvala – projev uznání, vyjádření spokojenosti s něčím výkonem, něčí prací apod.⁴

připomínka - podotknutí; upozornění; zmínka, námitka; protest⁵

podnět – okolnost povzbuzující k činu, k aktivitě⁶

¹ MATUŠÍK, Zdeněk. Kniha. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000993&local_base=KTD.

² Přání. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 429 s. ISBN 978-80-87471-59-3.

³ Stížnost. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 538 s. ISBN 978-80-87471-59-3.

⁴ Pochvala. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 384 s. ISBN 978-80-87471-59-3.

⁵ Připomínka. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 449 s. ISBN 978-80-87471-59-3.

⁶ Podnět. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 378 s. ISBN 978-80-87471-59-3.

Je to jedinečná možnost jak získat od uživatelů zpětnou vazbu a nevyužívají jí jen knihovny. Dnes si může uživatel stěžovat v podstatě kdekoliv. Knihovny tuto možnost využívají pro udržení si uživatelů, kteří mají v dnešní době mnoho jiných možností, jak se k potřebným informacím dostat a ke zkvalitnění komfortu, který uživatelům poskytují. Tato příležitost jim kromě možnosti odstranit viditelné nedostatky a zjištění preferencí uživatelů, pomáhá při definování skrytých problémů v organizaci fondu a služeb.

1.2 PROVEDENÍ

Pro vyjádření spadající do Knihy přání a stížností může být využito více možností a je jen na uživateli, kterou si zvolí. Knihovny této šance velice využívají a nabízejí proto svým uživatelům spoustu příležitostí jak se vyjádřit. V současné době oproti historii, kdy byla k dispozici pouze písemná komunikace, mohou uživatelé volit i elektronickou.

1.2.1 ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE

Elektronická komunikace bývá v praxi knihoven většinou asynchronní a oproti synchronní komunikaci se zde uživatel nedočká odpovědi hned, ale až za určitou dobu. Do asynchronní skupiny patří elektronické formuláře umístěné na stránkách knihoven, jenž uživatel po vyplnění odesílá knihovně k dalšímu zpracování a knihovna mu po zpracování odpovídá zpět. Formuláře určené pro tento typ komunikace mají většinou podobu několika prázdných textových polí, z nichž to největší je určeno pro vyjádření uživatele. Zbývající část formuláře je složena z polí sloužících pro identifikaci uživatele a bývá často nepovinná, polí pro kontakt na uživatele a eventuálně z polí na odpovědi doplňujících otázek. Následující možností je využití e-mailu, kdy uživatel po odeslání e-mailu do knihovny čeká na odpověď. S rozvojem technologií se šancí pro vyjádření stala i příležitost zanechat zprávu knihovně na sociálních sítích, pokud má knihovna vytvořený profil, jimiž jsou např. Facebook, Google+, LinkedIn, Twitter aj. Jako typ synchronní komunikace si můžeme uvést termín instant messaging, jenž se dá přeložit jako „okamžité zprávy“, což je označení pro textovou komunikaci v reálném čase. Mezi nejznámější komunikátory realizující tuto komunikaci patří např. ICQ, Jabber či Skype chat. V praxi českých knihoven je tato možnost zastoupena minimálně, a to z důvodu nedostatečných finančních prostředků, které by měly pokrývat náklady na pracovníka, jenž by byl pro tuto službu speciálně vyhrazen a mohl tak reagovat na zprávy v reálném čase. S její

realizací se můžeme setkat v menších knihovnách, jako je např. Městská knihovna Ivančice, která tuto možnost momentálně uvádí do provozu. Na jejích stránkách <http://www.knihovnaivancice.cz/>, se pod odkazem „Knihovna-on-line“ skrývá komunikátor digisby spolu s návodem jak ho používat.⁷

1.2.2 PÍSEMNÁ KOMUNIKACE

Písemnou komunikaci využívají uživatelé převážně přímo v knihovně, kde vpisují své sdělení přímo do prostředků tomu určených. Dříve tato možnost zahrnovala pouze Knihu přání a stížností ve formátu knihy či sešitu, jako je tomu v praxi Národní knihovny. S postupující dobou se formát této knihy začal měnit a dnes nacházíme Knihu přání a stížností v mnoha provedeních. Původní formát se v některých knihovnách dosud zachoval a je stále používán, jiné knihovny si ale zvolily provedení, o kterém si myslí, že bude pro čtenáře přístupnější a zajímavější, což jim umožní získat lepší zpětnou vazbu. Tímto formátem mohou být formuláře Žádosti, které používá Městská knihovna v Praze, nebo formuláře „Chci, aby“, umístěné na nástěnce v prostorách knihovny Ústřední knihovny dovolující návštěvníkům volně se vyjádřit, jejichž provedení je odvozené od praxe dánských knihoven, kam pořádala Městská knihovna v Praze exkurzi. Stává se jím rovněž i flipchart a barevné lepicí bločky, na nichž může uživatel zanechat svou zprávu, jako tomu je v Knihovně společenských věd T. G. Masaryka v Jinonicích⁸ nebo dřevěná schránka na zprávy umístěná v Knihovně Kroměřížska.⁹ Jediné provedení, jehož formát se za poslední dobu nezměnil, je psaní. Tato listovní zásilka se ne vždy věnuje tématu spadajícím do Knih přání a stížností, ale je jednou z existujících možností jak se vyjádřit.

⁷Knihovna on-line. *Městská knihovna Ivančice* [online]. Ivančice: Městská knihovna Ivančice [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: <http://www.knihovnaivancice.cz/knihovna-on-line/>

⁸MATUSZKOVÁ, Alena. Vysokoškolská knihovna a „knihy přání a stížností“, aneb, Kudy, kudy, kudy cestička-- = Academiclibrary and "suggestions and comments". *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10.-12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 46-50. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.

⁹KAŠPÁRKOVÁ, Šárka. Pochvaly, připomínky i-- ve veřejné knihovně = Compliments, comments and-- in public library. *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10.-12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 72-75. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.

2 PRAKTICKÁ ČÁST

2.1 PRŮZKUM A ANALÝZA

Průzkum je věnován tématu Knih přání a stížností ve veřejných knihovnách České republiky. Jsou v něm podrobně zpracovány informace o tom, zda knihovny používají Knihy přání a stížností, v jaké podobě tyto knihy aplikují pro knihovnu a v jakém časovém rozsahu tyto knihy u nich provozují. Součástí průzkumu je i analýza papírové formy knih pomocí formálních a obsahových kritérií zápisů a popsání zpětné vazby knihoven.

Knihovny, ve kterých analýza zápisů probíhala, byly vybrány již při vytváření oficiální anotace do systému SIS v období dubna a května 2015. Za pomoci zkušeností získaných od své sestry při jejím vypracování bakalářské práce, jsem ještě před definitivním zápisem tématu do systému SIS oslovila vybrané knihovny, abych měla jistotu, že pro svoji práci budu mít dostatek materiálu. Chtěla jsem zachytit praxi různých typů knihoven, jako jsou knihovny národní, krajské či městské. Nejdříve jsem oslovila Národní knihovnu České republiky. Tu jsem si vybrala na základě článku „Půlstoletí tváře knihovny v zrcadle času = the National Library in the mirror of half a century“¹⁰ uveřejněným ve sborníku *Knihovny současnosti* z roku 2013, který je rovněž jedním ze zdrojů pro moji bakalářskou práci. Následně jsem oslovila Městskou knihovnu v Praze, kde pracuji jako knihovnice ve službách a která je se svými 40 pobočkami, 3 bibliobusy a samostatně umístěnými odděleními největší městskou veřejnou knihovnou v České republice. Nakonec jsem pak oslovila hlavní veřejné knihovny v krajských městech, jako je Plzeň (Knihovna města Plzně), Hradec Králové (Knihovna města Hradce Králové), Jihlava (Městská knihovna Jihlava), Brno (Knihovna Jiřího Mahena v Brně), Ostrava (Knihovna města Ostravy), Pardubice (Krajská knihovna v Pardubicích).

Z Národní knihovny se mi ozval PhDr. Hanuš Hemola, který byl velice ochotný a přístupný ke spolupráci při získávání potřebných informací. V Městské knihovně v Praze se mi po několika rozhovorech s vedoucími pracovníky podařilo zajistit si přístup k potřebným informacím za stejné podmínky, jakou mi dal i pan PhDr. Hanuš Hemola a tou byla ochrana osobních údajů uživatelů. Mírným zklamáním pro mne ale byla reakce zbývajících oslovených knihoven. Z šesti oslovených knihoven zpět odepsaly jenom čtyři. Z těchto čtyř

¹⁰ Hemola, Hanuš a Tafátová, Věra. Půlstoletí tváře knihovny v zrcadle času = the National Library in the mirror of half a century. *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10.-12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 118-125. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.

knihoven pouze dvě měly zřízenou Knihu přání a stížností a těmito dvěma knihovnami jsou Knihovna města Ostravy a Krajská knihovna v Pardubicích. Bohužel při domlouvání se na bližší formě spolupráce přestala Knihovna města Ostravy reagovat na korespondenci. Pro průzkum tedy nakonec byly vybrány tyto tři knihovny, které potvrdily spolupráci: Národní knihovna České republiky, Krajská knihovna v Pardubicích a Městská knihovna v Praze, ve které jsem svůj sběr dat zaměřila na hlavní pobočku, Ústřední knihovnu. Zaměření se pouze na hlavní pobočku bylo z důvodu relevantnosti zápisů, které knihovna po jejich zodpovězení dále nezpracovávala, a nebylo tedy možné zjistit podrobnosti ohledně jejich uložení. Změnilo se to až na začátku roku 2015, kdy tyto zápisy začala jedna z pracovníků knihovny částečně zpracovávat a ukládat¹¹. Tento výběr zároveň pokrývá i různé typy knihoven.

Samotný sběr dat pro průzkum pak probíhal v následujícím roce během června 2016, kdy jsem navštívila všechny zmiňované knihovny. Nejdříve jsem se zaměřila na Krajskou knihovnu v Pardubicích, tu jsem navštívila 6. června a nasbírala zde všechny potřebné informace pro analýzu. Následně jsem o tři týdny déle dne 27. června navštívila Národní knihovnu. Zde jsem získala přístup pouze k poslední Knize přání a stížností, kterou zde má knihovna umístěnou od dubna 2011. Knihy z dřívějších let byly umístěny v Archivu Národní knihovny a bylo potřeba se domluvit s PhDr. Kateřinou Hekrdlovou na osobní návštěvě, kterou jsem vykonala dne 30. června. Velice mne přitom zaujalo, že Národní knihovna k těmto knihám, jako jediná ze zkoumaných knihoven, přistupuje jako k zákonem definovaným archiváliím¹² a návštěvník, který chce do těchto knih nahlédnout, musí dodržovat badatelský řád¹³. Sběr informací v Městské knihovně v Praze byl průběžný během celého roku od května 2015. Nejdůležitější informace jsem ale získávala během celého června.

Samotná formální a obsahová analýza zápisů mi zabrala nejvíce času. Zápisy jsem zde rozdělila do několika kategorií podle sledovaných kritérií, jak z pohledu formální analýzy, tak z pohledu obsahové analýzy zápisů. Dělení do jednotlivých kategorií a podkategorií bylo inspirováno kategorizací Národní knihovny v již zmiňovaném článku „Půlstoletí tváře knihovny v zrcadle času = the National Library in the mirror of half a century“¹⁴. Tyto kategorie a podkategorie jsem upravila a rozšířila tak, aby se daly aplikovat i na jiné

¹¹ Nováková, Renata. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Ústřední knihovna, 20. 7. 2016

¹² ČESKO. Zákon č. 499 ze dne 30. června 2004 o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 173, s. 9742-9780. ISSN 1211-1244.

¹³ HEKRDLOVÁ, Kateřina. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Archiv Národní knihovny, 30. 6. 2016

¹⁴ Hemola, Hanuš a Tafátová, Věra. Půlstoletí tváře knihovny v zrcadle času = the National Library in the mirror of half a century. *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10.-12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 118-125. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.

knihovny. Ve formálních kritériích jsem upravila kategorie „Datum a místo, kde byl zápis učiněn“ z důvodu analýzy papírových záznamů, které byly vždy pořízeny v dané knihovně, a nebylo tedy nutné je třídit podle místa zápisu. Datum zápisu, u něhož jsem si jako měrnou jednotkou stanovila pro Krajskou a Městskou knihovnu roky a pro Národní knihovnu desetiletí, jsem ve formálních kritériích zachovala. Úplně jsem ale odstranila kategorie „Identifikace uživatele“ a „Identifikace odpovídajícího“. První kategorii z důvodu časté anonymity zápisů a druhou kategorii z důvodu často chybějících odpovědí. Naopak jsem rozšířila kategorii „Stížnost nebo poděkování“ a to o tato kritéria: pochvaly, odpovědi, neknihovní poznámky, vulgárnosti, poznámky k zápisům a nečitelné zápisy. Kategorie formálních kritérií teď tedy vypadá následovně:

- a) Datum zápisu
- b) Složení zápisu
 - 1. Pochvaly
 - 2. Stížnosti
 - 3. Přání
 - 4. Odpovědi
 - 5. Neknihovní poznámky
 - 6. Vulgárnosti
 - 7. Poznámky k zápisům
 - 8. Nečitelné zápisy

Pokud bych měla tato kritéria blíže identifikovat, tak podkategorie pochvaly v sobě zahrnuje zápisy pochvalného zaměření na knihovnu nebo její pracovníky a obsahuje i zápisy typu: „Bylo to tu super“, „Milujeme knihovnu“, „Nejlepší knihovna“ atd., nebo poděkování. Stížnosti obsahují zápisy, kdy si dotyčný uživatel na něco stěžuje či vytýká knihovně nedostatky. Podkategorie přání se zaměřuje na zápisy typu: „Přál/a bych si ...“, „Chtěl/a bych ...“, „Navrhoval/a bych ...“. Odpovědi v sobě zahrnují odpovědi knihovny na poznámky uživatelů. Do neknihovních poznámek zařazuji zápisy, které se knihovny netýkají, jako je vyjádření citů k osobě ženského pohlaví, kterou daný uživatel spatřil v knihovně nebo zápisy postrádající smysl typu: „Byl jsem tady, přijdu zas, pozdravuje Fantomas“. Do vulgárností zahrnují zápisy uživatelů, kteří svá vyjádření doplňovali sprostými slovy, nebo používali pouze sprostá slova. Poznámky k zápisům se věnují poznámkám v knihách, které nespádají do ostatních podkategorií a spíše se vyjadřují již k zapsaným zápisům jiných uživatelů např. diskuze nad odpovědí knihovny nebo písemné svědectví účastníka jisté

situace, který vrhá na zápis, v tomto případě stížnost jiné světlo. Poslední podkategorii jsou nečitelné zápisy. Tato podkategorie je pro zápisy, které se mi i přes velkou snahu (ofocení a upravení na počítači jako je: zvětšení, zmenšení, kontrast, jas) nepodařilo rozluštit.

Z obsahových kritérií hodnotících přání a stížnosti, jsem odstranila kategorie: varia, perly a Klementinský kolorit. Zápisy z kategorií varia a perly jsem přesunula do neknihovnických poznámek, protože tak více odpovídaly mým upraveným formálním kritériím a dále jsem je nezpracovávala. Obsah kategorie Klementinský kolorit jsem rozdělila a přesunula do kategorií prostředí a poskytované služby, které jsem až na drobné úpravy podkategorií zachovala, společně s kategorií lidé. Drobné úpravy se zaměřily na kritérium poskytovaných služeb. Zde zůstaly podkategorie provozní doba a ostatní. Z kritéria ostatní jsem speciálně vyjmula poplatky, které nyní tvoří samotnou podkategorii. Odstranila jsem podkategorie dlouhá expedice, pouze prezenčně a nulky. Nahradila jsem je podkategorií výpůjčky a doplnila pět dalších podkategorií, které jsem vytvořila na základě získaných poznatků z obsahové analýzy. Těmito pěti dalšími podkategoriemi jsou web, internet, počítače, akvizice a vybavení. Termín akvizice místo desiderat, které TDKIV charakterizuje jako: „*Dokument (titul), který knihovna zamýšlí pořídit do svého knihovního fondu, jenž však v danou chvíli není dostupný.*“¹⁵, jsem zvolila, protože zápisy uživatelů se netýkali jen desiderat, uživatelé se ptali i na možnosti darů knih knihovně. Do termínu vybavení jsem zahrнула stížnosti a přání týkající se předmětů, které návštěvníci v knihovně postrádají jako je skener, hodiny, nápojový automat a směrovky usnadňující pohyb ve fondu. Termíny web a internet jsou rozděleny do dvou podkategorií z důvodu rozdílnosti předmětu zápisu. Do podkategorie internet zařazuji zápisy týkající se připojení k internetu pomocí kabelu nebo přes wi-fi. K webu přiřazuji zápisy zabývající se webovými stránkami a on-line katalogem knihoven. Podkategorie ostatní (vystavování průkazů, předkládání dokladů atd.) obsahuje nejen výše zmiňované, ale zahrnuje i nařízení knihovny a její vyhlášky. Naproti tomu podkategorie ostatní (osvětlení, zápach atd.) se zaměřuje na prostředí a kromě výše zmíněných zahrnuje i zápisy stěžující si na nedostatek míst určených ke studiu, nebo výpadky elektronického proudu. Do podkategorie úklid jsem zařadila i zápisy týkající se větrání, kdy si uživatelé nestěžovali na zápach, ale přáli si, aby se více větralo.

¹⁵ CELBOVÁ, Iva. Dezideratum. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2016-07-20]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001182&local_base=KTD.

Po celkových úpravách vypadají tedy kategorie obsahových kritérií takto:

- a) **Lidé**
 - I. Uživatelé
 - II. Knihovníci
 - III. Šatnáři
 - IV. Vrátní / Ostraha
- b) **Poskytované služby**
 - I. Web
 - II. Internet
 - III. Počítače
 - IV. Akvizice
 - V. Výpůjčky
 - VI. Provozní doba
 - VII. Vybavení
 - VIII. Ostatní (vystavování průkazů, předkládání dokladů atd.)
 - IX. Poplatky
- c) **Prostředí**
 - I. Ostatní (osvětlení, zápach atd.)
 - II. Úklid
 - III. Hluk
 - IV. WC
 - V. Topení (zima/vedro)

Tato obsahová a formální kritéria jsem při průzkumu uplatnila na Národní knihovnu České republiky a Krajskou knihovnu v Pardubicích. Bohužel jsem je nemohla plně uplatnit na Městskou knihovnu v Praze z důvodu neuchovávání dat, proto jsem údaje získané z papírových žádostí uvedla pouze v tabulkách a více a podrobněji rozebrala data získaná z formulářů „Chci, aby“, které knihovna zavedla od května letošního roku.

2.1.1 NÁRODNÍ KNIHOVNA V PRAZE

2.1.1.1 O knihovně

Historie Národní knihovny České republiky sahá až do 11. století, v té době byl v místech dnešního Klementina postaven kostelík sv. Klimenta. Přibližně v polovině 13. století pak byl v okolí kostelíka postaven klášter, v němž od roku 1347 působila latinská škola, která se později stala součástí Karlovy univerzity. Po tom co v roce 1348 založil Karel IV. Univerzitu

Karlovu, vznikly knihovny, které byly organizovány podle jednotlivých univerzitních kolejí a tato praxe trvala až do začátku 17. století. Po pobělohorských událostech v roce 1622 přešla knihovna pod správu jezuitů a knihovny kolejí Karlovy univerzity byly přesunuty do Klementina. V roce 1773 zrušil papež jezuitský řád.

Díky vlivu Františka Kinského, jenž předložil Marii Terezii koncepci vývoje pražských knihoven, byla ke klementinské knihovně připojena Nová karolinská knihovna a knihovna rodu Kinských. Dekretem z 6. února 1777 tak vznikla C.k. universitní knihovna v Praze, ta byla veřejně přístupná a podporována státem. V roce 1780 byl vedením knihovny pověřen Karel Rafael Ungar. Ten po svém nástupu zavedl podle německé a anglické praxe dobrovolné odevzdávání exemplářů vydaných knih mezi pražskými tiskaři, otevřel čítárnu a vydal první knihovní řád. Odevzdávání povinného výtisku pak bylo od roku 1807 nařízeno vyhláškou gubernia všem tiskařům v zemi.

Pod označením C. k. universitní knihovna fungovala knihovna do roku 1887, kdy byl název změněn na c.k. Veřejná a univerzitní knihovna. Roku 1918 nad ní převzala kontrolu nově vzniklá Československá republika a o rok později se stal součástí knihovny i nově vzniklý Československý ústav bibliografický. Roku 1929 se součástí knihovny stala i Slovanská knihovna, jejímž úkolem bylo a je shromažďovat vědeckou literaturu o kultuře a dějinách slovanských národů.

Změnu sebou přinesl rok 1935, kdy byla knihovna přejmenována na Národní a univerzitní knihovnu a byl vydán zákon o povinném výtisku. V roce 1958 byly centralizací sloučeny velké pražské knihovny pod názvem Státní knihovna ČSR. Národní univerzitní knihovna nyní již jako Státní knihovna ČSR převzala knihovní sbírky z klášterů a pro tehdejší režim nežádoucích organizací. Navíc byla nucena vytvořit fond zvláště označených publikací a shromáždit je z veřejných knihoven.

V roce 1990 knihovna konečně získala název, který jednoznačně vyjadřuje její hlavní poslání – Národní knihovna. O šest let později knihovna otevírá Centrální depozitář v Hostivaři, kde je dnes umístěn Archiv Národní knihovny a v roce 1997 provádí knihovna automatizaci, jejíž součástí je převod lístkového katalogu do elektronické podoby a jeho následné zpřístupnění.¹⁶

V současné době knihovna shromažďuje, uchovává a zpřístupňuje veškerou domácí produkci v tištěné a elektronické podobě a je největší knihovnou zahraniční literatury na území České republiky. Hlavní budova v Klementinu je tvořena Halou služeb, Referenčním

¹⁶ NOVOTNÁ, Eva. *Národní knihovna České republiky: průvodce historií = National Library of the Czech Republic: guide to the history*. 2. upr. vyd. Praha: Národní knihovna ČR, 2002. 57 s., [8] s. obr. příl. ISBN 80-7050-399-8.

centrem, Všeobecnou studovnou, Studovnou vědeckých pracovníků, Studovnou společenských a přírodních věd, Hudebním oddělením, Studovnou rukopisů a starých tisků, Vzdělávacím centrem, Studovnou periodik, Studovnou knihovnické literatury a Slovanskou knihovnou a všechny tyto studovny jsou k dispozici uživatelům. Národní knihovna České republiky (NK ČR) je státní příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo kultury ČR a jejím generálním ředitelem je PhDr. Petr Kroupa.

Zde jsou údaje o práci knihovny v číslech, získané z Výroční zprávy za rok 2015:¹⁷

Počet registrovaných uživatelů:	28 145
Počet návštěvníků celkem:	9 352 570
Počet výpůjček:	614 519
Stav knihovního fondu:	7 104 388
Roční přírůstek knihovny činil:	92 599

2.1.1.2 Formální kritéria zápisu

Uživatelé Národní knihovny České republiky mají možnost vyjádřit své přání a stížnosti, případně i pochvaly několika způsoby. Mohu zmínit Facebook, Twitter, Google+, e-mailovou adresu posta@nkp.cz či Knihu přání a stížností. Zatímco Facebook, Twitter, a Google+ jsou sociální sítě, které knihovna používá pro spojení se svými čtenáři a slouží převážně jako prezentace knihovny směrem k lidem, u e-mailové komunikace je tomu přesně naopak, knihovna čeká na kontakt od uživatele.

Dříve mohli uživatelé na stránkách knihovny www.nkp.cz nalézt i FAQ a vněm nejčastěji podávané dotazy. FAQ dnes již ale není k dispozici, místo něj knihovna vytvořila mini návod „Jak to tady chodí“, v němž uživatelé naleznou základní informace a odpovědi na otázky, které byly nejčastějším předmětem dotazů¹⁸.

Jednou z dalších možností jak knihovnu kontaktovat je napsat písemný dopis na adresu knihovny: Národní knihovna ČR, Klementinum 190, 110 00 Praha 1, tato adresa je rovněž uvedena na webových stránkách knihovny. Uživatelé také mohou využít papírovou Knihu přání a stížností, jež má formát linkovaného sešitu A4 v tvrdých deskách, který je umístěn v Hale služeb u knihovníka na informacích, který ji uživateli na požádání ihned vydá. Tato

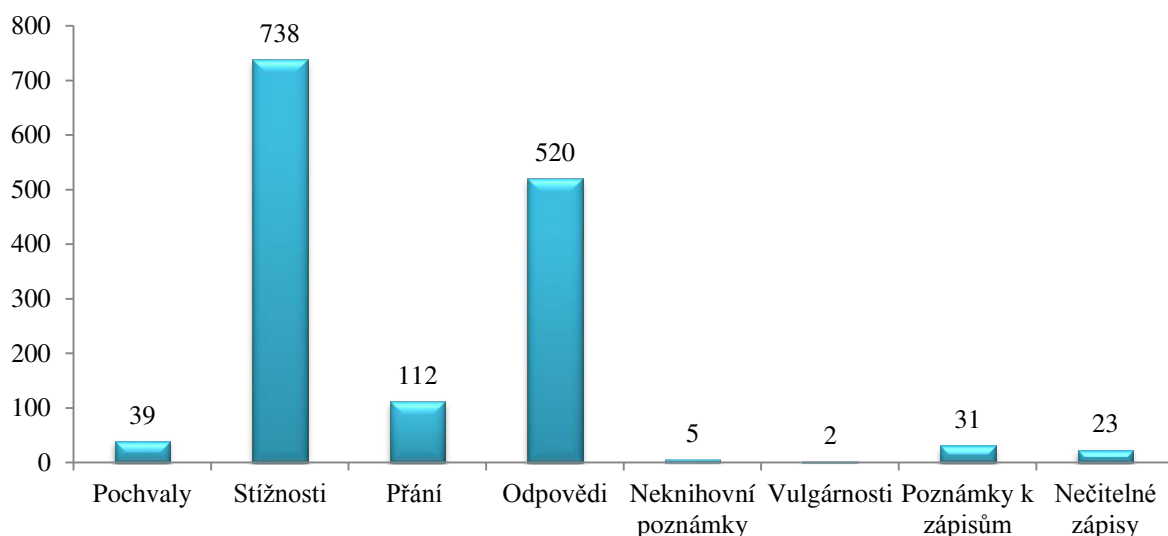
¹⁷ NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní knihovna České republiky: Výroční zpráva 2015*. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016, 114 s. ISBN 978-80-7050-666-0, ISSN 1804-8625 (Online). Dostupné také z: <http://www.nkp.cz/o-knihovne/zakladni-informace/vyrocní-zpravy>

¹⁸ HEMOLA, Hanuš. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Národní knihovna, 10. 6. 2016

možnost ale pomalu ustupuje do pozadí díky rozšiřujícímu se vlivu elektronických komunikačních prostředků.

Při rozhovoru s náměstkem Knihovnických fondů a služeb panem PhDr. Hanušem Hemolou jsem zjistila, že knihovna vlastní Knihy přání a stížností sahající až do roku 1955. Tuto skutečnost mi potvrdila i paní PhDr. Kateřina Hekrdlová¹⁹, pracující v Archivu Národní knihovny, když jsem se tam byla na knihy podívat. Knihovna vlastní celkem 7 knih, z nichž 6²⁰²¹²² je umístěno v archivu a ta nejnovější přímo v Národní knihovně u knihovníka na informacích v Hale služeb. Celkem knihy obsahují 1470 zápisů, pokud budeme brát v úvahu i podpisy u devíti hromadných stížností a jednoho hromadného přání, které já považuji za samostatný zápis. Jinak by to bylo 1361 zápisů. Tyto zápisy jsou složeny z 39 pochval, 735 stížností, 112 přání, 520 odpovědí, 5 neknihovnických poznámek, 2 vulgárností, 31 poznámek a 26 nečitelných zápisů (Graf č. 1). Může se zdát, že odpovědí je málo, ale celkem 119 stížností bylo hromadných a některé zápisy se zabývaly stejným tématem, nebylo tedy potřeba na ně odpovídat zvlášť.

Formální složení zápisů v Národní knihovně



GRAF Č. 1: FORMÁLNÍ SLOŽENÍ ZÁPISŮ V NÁRODNÍ KNIHOVNĚ

Zpracování dat na procenta (Graf č. 2) je pro pochopení složení typů zápisů důležité. Tato možnost přesněji vykresluje výsledky získané z analýzy. Zápisy v Knihách přání a stížností tvoří z více jak 50 % stížnosti. Následujících 35 % se obírá odpověďmi, necelých 8%

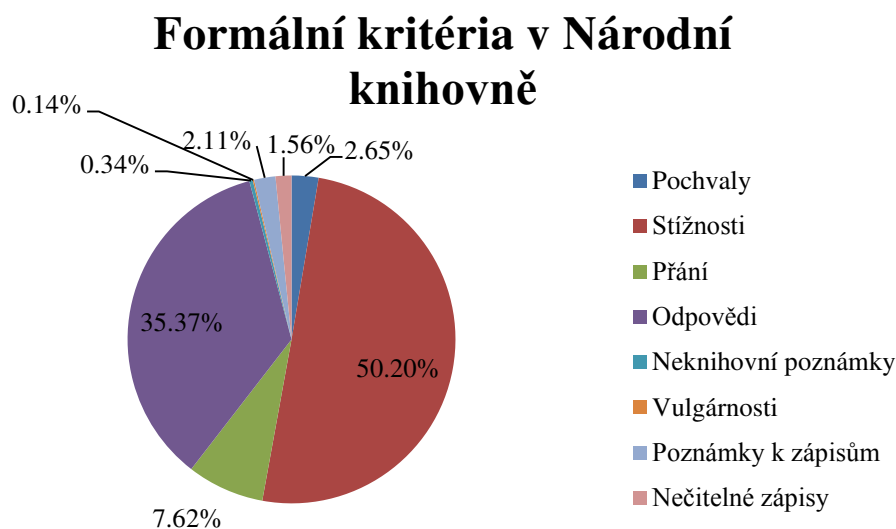
¹⁹ HEKRDLOVÁ, Kateřina. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Archiv Národní knihovny, 30. 6. 2016

²⁰ Archiv Národní knihovny (ANK), fond Národní a universitní knihovna Praha (NUK) (1916)1918-[1960], Knihy přání a stížností 1955 - 1959

²¹ ANK, fond Státní knihovna ČSR Praha (SK ČSR) (1956) 1958-1990, Knihy přání a stížností 1959 - 1984

²² ANK, fond Národní knihovna ČR (NK ČR) (1982) 1990-2016, Knihy přání a stížností 1984 - 1989 a 2000 - 2011

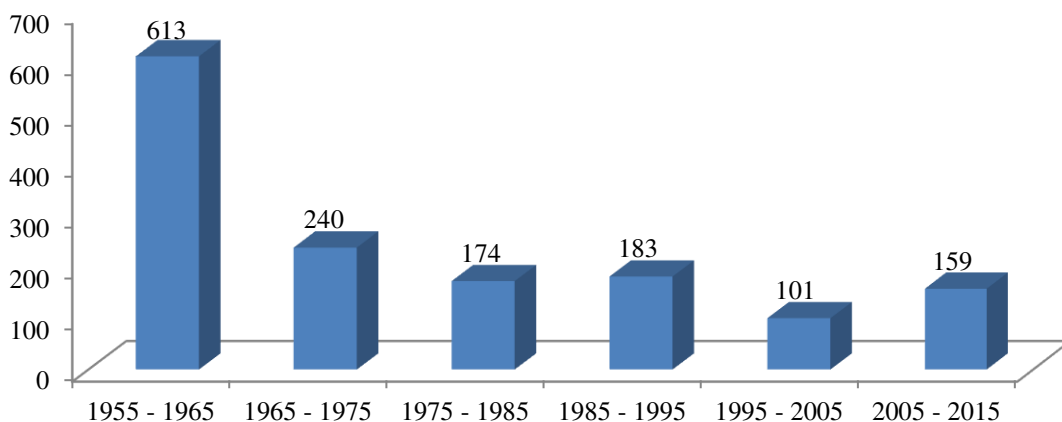
představují přání a necelá 3 % si připisují pochvaly. Poznámek k zápisům je více jak 2% z celkového počtu probíraných dat. Nečitelné zápisy zastupují více než 1,5 % a zbývající neknižovní poznámky a vulgárnosti společně netvoří ani 0,5 %.



GRAF Č. 2: FORMÁLNÍ KRITÉRIA V NÁRODNÍ KNIHOVNĚ

Pro lepší zobrazení a prezentaci dat jsem zápisy z Národní knihovny rozdělila po desetiletích od roku 1955 až do roku 2015. Za rok 2016 nebyl ke dni 27. 5. 2016 ani jeden záznam. Při podrobnějším rozdělení zápisů v tomto desetiletém rozmezí si můžeme všimnout, že počet zápisů se střídavě zvyšuje a snižuje (Graf č. 3).

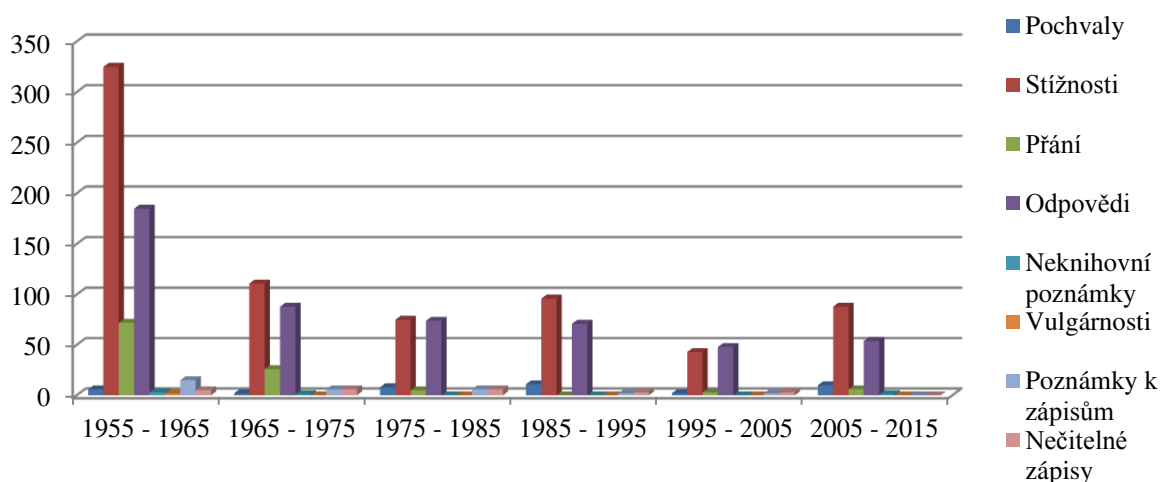
Počet zápisů v knihách Národní knihovny



GRAF Č. 3: POČET ZÁPISŮ V KNIHÁCH NÁRODNÍ KNIHOVNY

Pokud bychom porovnávali jednotlivé kategorie (Graf č. 4), zjistíme, že vždy převažovaly stížnosti nad pochvalami pouze v rozmezí let 1995-2005 tomu bylo naopak. Druhého nejvyššího počtu pak dosahují odpovědi, které dokonce v době mezi lety 1995-2005 počet stížností přesáhly a bylo to z toho důvodu, že k některým odpovědím se nevyjadřoval pouze pro tuto práci kvalifikovaný pracovník knihovny ale i Správa budov. Co můžeme hodnotit velice kladně je výskyt vulgárností, které se vyskytly za dobu šedesáti let pouze dvakrát.

Formální složení zápisů v průběhu let

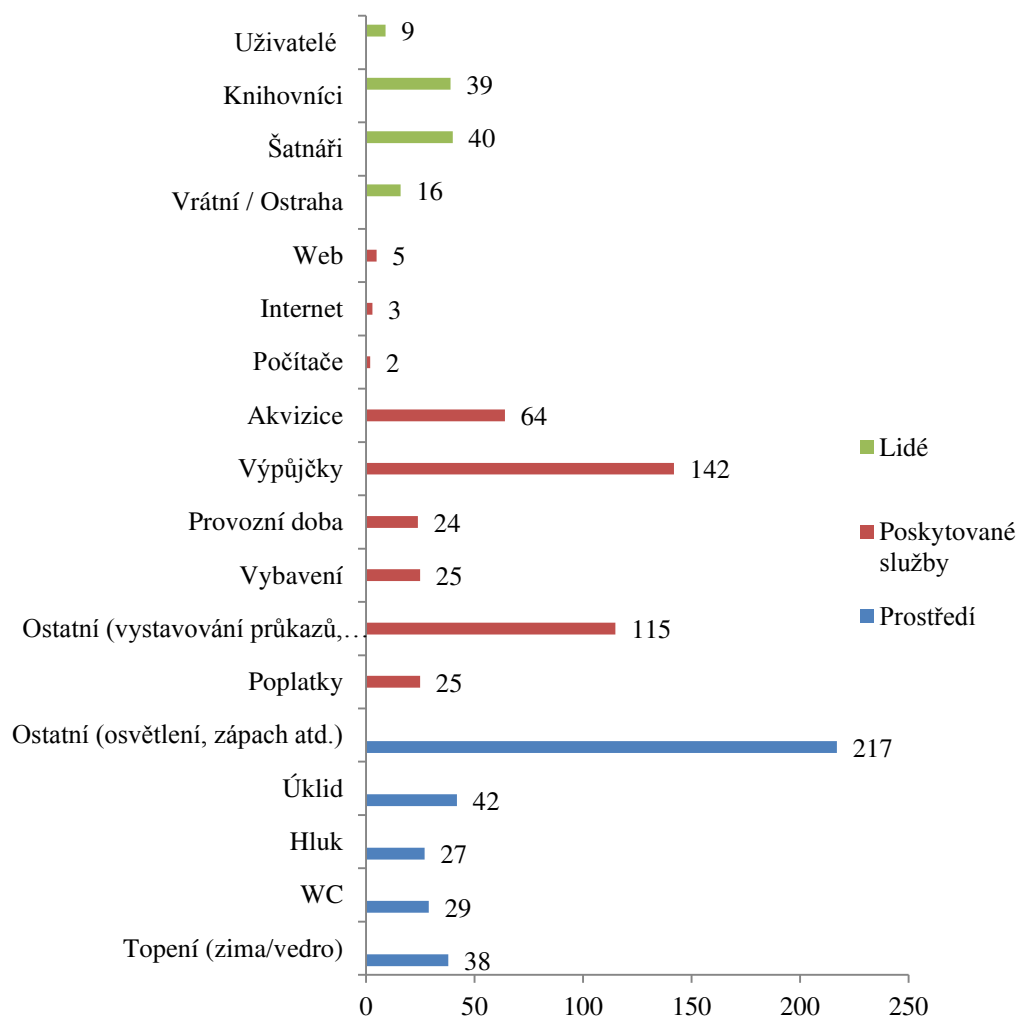


GRAF Č. 4: FORMÁLNÍ SLOŽENÍ ZÁPISŮ V PRŮBĚHU LET 1955 – 2015,

2.1.1.3 Obsahová kritéria zápisů

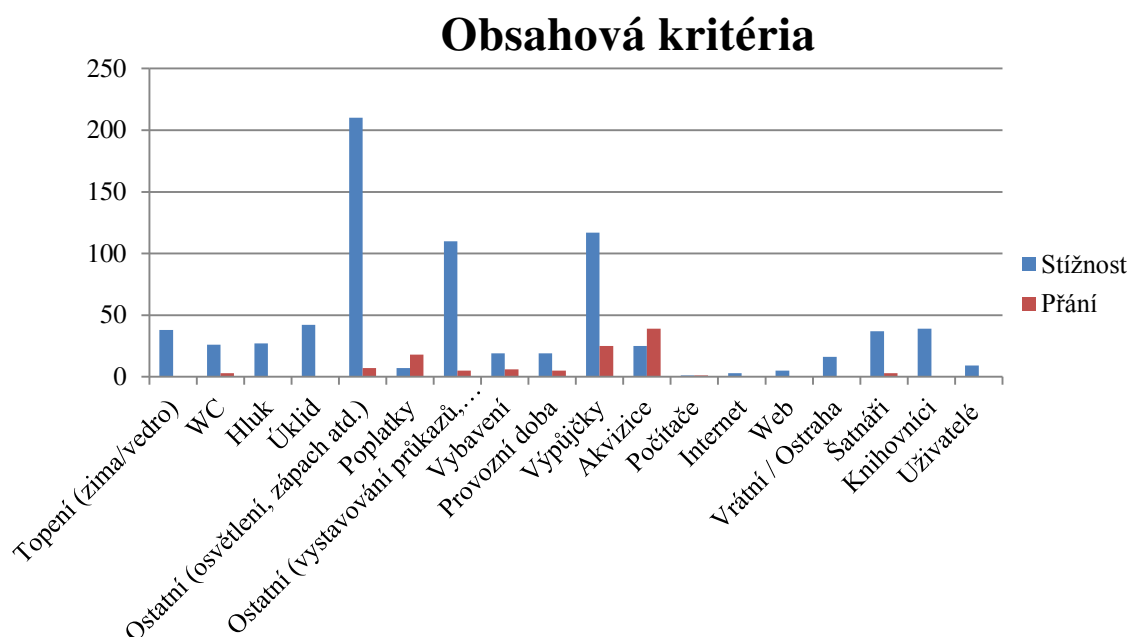
Obsahový rozbor zápisů byl zaměřen na přání a stížnosti uživatelů, kterých bylo dohromady 862. V knihách Přání a stížností Národní knihovny byli i zápisy, které se obsahově zaměřovaly na více oblastí. Pro zpřesnění výsledných informací byl každý podnět brán jako jeden zápis, a proto se počet zápisů uvedených ve formálních kritériích liší od počtu uvedeného v obsahových kritériích o 12 zápisů. V zápisech se vyskytovalo i 39 pochval, ty se ale převážně vyjadřovaly všeobecně, a pokud už se na něco konkrétně zaměřily, tak to bylo na pochvalu pracovníků knihovny. Data byla zpracována a rozdělena do kategorií a podkategorií podle obsahu, kterého se zápisy týkaly (Graf č. 5).

Obsah zápisů



GRAF Č. 5: OBSAH ZÁPISŮ TEMATICKY ROZDĚLEN DO PODKATEGORIÍ PODLE OBSAHOVÝCH KRITÉRIÍ

Rovněž bylo rozlišováno, zda se v daném případě jednalo o formálními kritérii stanovené stížnosti či přání, které byly zaměřeny na podkategorie obsahových kritérií (Graf č. 6).



GRAF Č. 6: OBSAHOVÁ KRITÉRIA ROZDĚLENA DLE TYPU FORMÁLNÍCH KRITÉRIÍ DEFINOVANÝCH ZÁPISŮ

Během zpracování byl detailně přečten každý zápis a rozdělen podle obsahu do příslušné kategorie (Graf č. 7) a podkategorie (Graf č. 8), které byly pro lepší názornost zpracovány i procentuálně. Nejvíce zápisů spadá do kategorie poskytovaných služeb, je jich 405 a tvoří skoro 47 % z celkového počtu zpracovaných zápisů. První místo zde v četnosti záznamů mají výpůjčky s necelými 16,5 %. Uživatelé si často stěžovali na dlouhou dobu, kdy čekali na přípravu knih, na záměny knih a jejich ztráty, na nemožnost půjčit si knihy domů či na nepřístupnost výpůjček v momentě, kdy byla kniha uložena mimo budovu a kvůli absenci řidiče, jenž nemohl kvůli zdravotním důvodům řídit a knihy dovést, nebylo možné se ke knize dostat. Navíc si často přáli, aby fond pro ně potřebný byl umístěn ve studovnách a oni si ho tak nemuseli objednávat.

Za výpůjčkami následuje v kategorii poskytovaných služeb v četnosti záznamů podkategorie ostatní (vystavování průkazů, předkládání dokladů atd.) s více než 13 %. Zde si uživatelé velice stěžovali na nařízení odkládat věci v šatně. Nelíbilo se jim nejen to, že musí odevzdávat svrchní oděvy, i když jim byla v budově zima ale hlavně povinnost odevzdat aktovky a kabelky, ve kterých sebou nosili věci potřebné pro studium. Navíc pokud by si něco zapomněli, šatnáři jim nemuseli umožnit přístup ke kabelce či aktovce a to díky nařízení, které tenkrát platilo. To mělo zabránit přetěžování šatnářů v době špiček, když jim pouze nařizovalo přijmout věci při příchodu a vydat při odchodu z budovy. Uživatelům se také nelíbil nerovný přístup ke čtenářům, kdy byli čtenáři kategorizováni. Na základě kategorie se

pak určovalo umožnění přístupu k požadovaným svazkům. Další stížnosti se pak týkali problémů s registrací vojáků a přístupu k zahraničním studentům.

Dalšími tématy jsou poplatky, vybavení a provozní doba. Všechny tyto podkategorie dosáhly necelých 3 % a měly skoro stejný počet zápisů. V podkategorii poplatky si osmnáct uživatelů v hromadném zápisu přálo snížení poplatků u telefonního automatu. Jeden uživatel si přál zvýšení poplatků a další se zabývali poplatky za xerokopie, které se nepovedly či nutností platit rezervaci i když se nesplnila. Stížnosti a přání týkající se vybavení se zaměřili na staré židle, nemožnost používat drahé vybavení, které se jinak vůbec nepoužívá či na popelníky v provizorní kuřácké místnosti. Uživatelé si rovněž přáli změnit provozní dobu knihovny, někteří navrhovali 24 hodinový provoz po vzoru zahraničních knihoven, jiní navrhovali poupravit otevírací dobu v provozních dnech tak, aby měli možnost studovat v knihovně i po svojí pracovní době, na toto téma se zaměřovaly nejčastěji i stížnosti. Byla zde i stížnost, kdy si uživatel telefonicky ověřoval provozní dobu určité sekce knihovny a když přišel, bylo zavřeno.

Zbývajících podkategoriemi jsou web, internet a počítače, které dohromady přesahují celé 1 %. Zde byli problémy s přístupem k internetu, se zobrazováním webu a uživatelům chybělo u počítačů připojení USB.

Následující kategorií s nejvíce zápisy je prostředí s necelými 41 %. V této kategorii se vyskytuje téma s nejvíce zápisy a nejvíce hromadnými stížnostmi. Je jím téma ostatní (osvětlení, zápach atd.) s 217 zápisy a tvoří tak, více jak 25 % zpracovaných dat. Nejvíce zápisů pochází z let 1955-1965. Uživatelé si stěžovali na nefunkční světla ve studovnách, která byla opakovaně rozbitá a ubírala, tak místa pro studium ve večerních hodinách. Naštěstí se tento problém vyřešil a v následujících desetiletích počty stížností na toto téma klesly. Problémem byl i nedostatek studijních míst, která zabírali studenti nejen v době zkouškového období. Vědečtí pracovníci si proto přáli vymezení několika pracovních míst ve studovnách pouze pro sebe. Stížnosti se vztahovali i k zápachu, který se linul z odpadkových košů, těch ale bylo minimálně a k chybějícímu zábradlí na schodech.

Zápisů týkajících se úklidu bylo podstatně méně, než mělo předcházející téma skoro 5 %, i tak je ale v kategorii prostředí úklid na druhém místě, co se četnosti zápisů týče. Návštěvníkům knihovny vadil nevětraný vzduch, který sice nezapáchal, ale byl nedýchatelný. Přáli si, aby se častěji větralo. Další stížnosti se vztahovali k neumytým oknům a přeplněným odpadkovým košům. Uživatelům ale převážně vadily špinavé knihy, které byly po delší době ležení ve skladu zaprášené, a navrhovali, aby byly knihy před vypůjčením aspoň lehce otřeny.

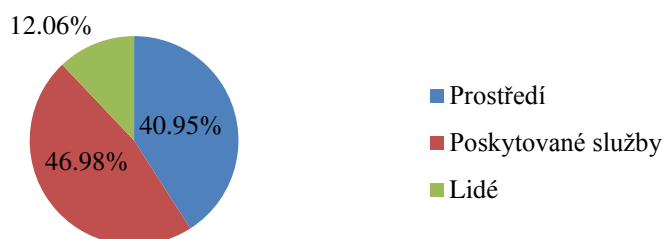
Stížnosti se dotkly i tématu topení celkem se jím obíralo více než 4 % zápisů. V zápisech si návštěvníci stěžovali na velkou zimu ve studovnách, kvůli které museli opustit studovnu dříve, než chtěli a i na nachlazení, které bylo následkem zdejších podmínek. Opakem těchto stížností jsou pak zápisy, ve kterých si návštěvníci stěžují na až tropické vedro, způsobené buď přetopením, nebo topením v teplých jarních dnech, kdy teplota venku byla tak vysoká, že byly otevřeny i pražské venkovní bazény.

Posledními dvěma oblastmi v kategorii prostředí jsou WC s necelým 3,4 % a hluk s více než 3 %. Uživatelé si převážně stěžovali na nefunkčnost toalet, případně na neúnosné hygienické podmínky a přáli si, aby byla zjednána náprava. Stížnosti na hluk byly zaměřené na hluk během rekonstrukce, na hluk způsobený autodílnou vedle knihovny a na hluk, který způsobovaly vrzající dveře studoven.

Poslední kategorií obsahových kritérií je kategorie lidé s více jak 12 %. Skoro nejvíce zápisů v této kategorii bylo věnováno tématu knihovnici, přibližně 4,5 %. Uživatelé si stěžovali na neochotu, hrubé a pohrdavé jednání, na nevědomost knihovníka či na obtěžování. Tématem s nejvyšší četností zápisů je oblast týkající se šatnářů s více než 4,6 % dat, která se věnovala tomuto tématu. Byly napočítány tři přání, kdy si uživatelé přáli, aby byl lidem pracujícím v šatně zvýšen plat. Zbývající zápisy byly stížnosti, ve kterých si návštěvníci převážně stěžovali na neochotu, krádež a hrubé chování šatnářů.

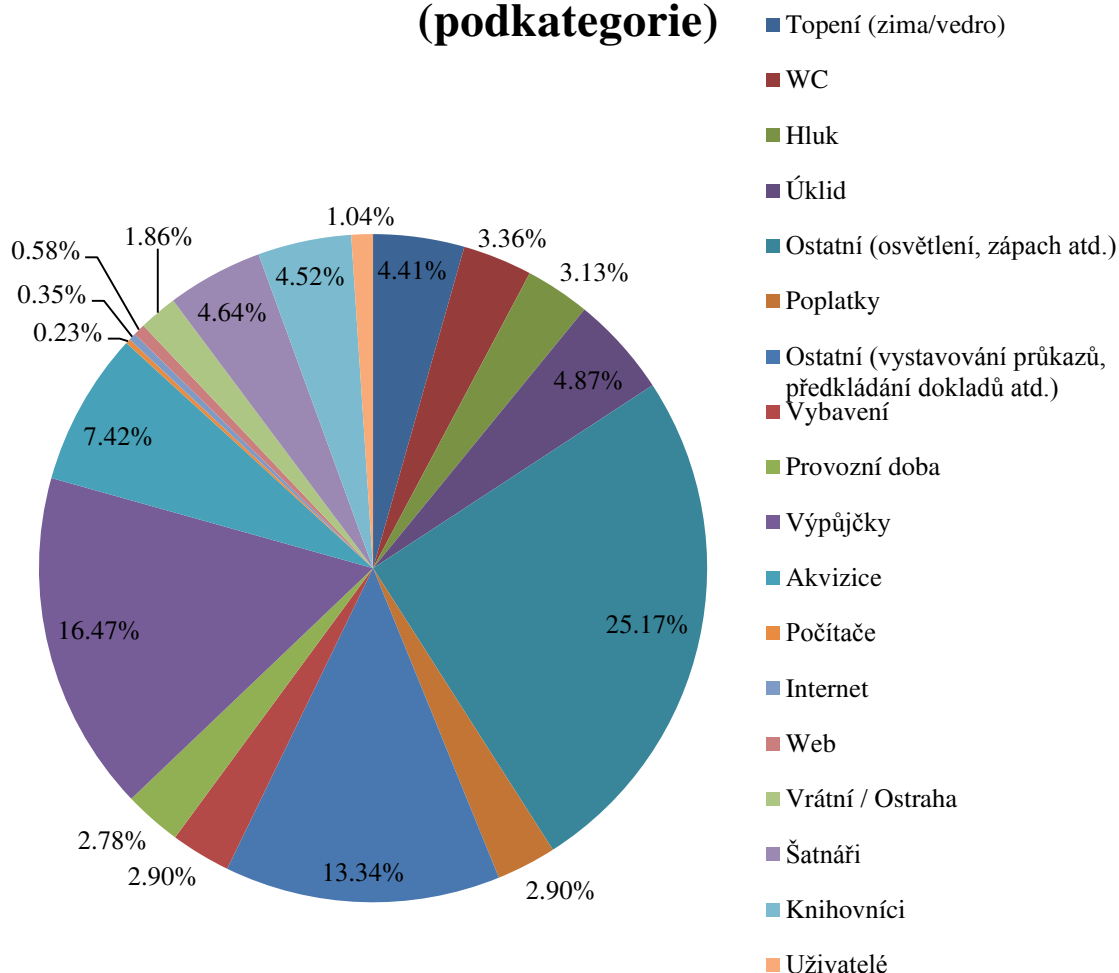
Stížnosti zabývající se lidmi pracujícími ve vrátnici a ostrahou tvořily víc jak 3 % a zaměřovali se na možnou opilost vrátného, hrubé chování, překročení pravomocí a neochotu. Jako příklad mohu uvést uživatele, kterému nebylo příjemné, když mu vrátný během pře začal tykat. Posledním tématem, ke kterému se vztahovaly stížnosti, jsou sami uživatelé, těm se věnovalo více než 1% zápisů. Návštěvníkům se nelíbili uživatelé kouřící před vchodem, stěžovali si na hlučné chování uživatelů ve studovnách a byl zde i zápis, kdy si návštěvník stěžoval na jiného uživatele z důvodu porušování práva na soukromí, když mu uživatel koukal přes rameno na to, co píše a narušoval tak i osobní prostor návštěvníka.

Složení zápisů z hlediska obsahových kritérií (kategorie)



GRAF Č. 7: SLOŽENÍ ZÁPISŮ Z HLEDISKA OBSAHOVÝCH KRITÉRIÍ (KATEGORIE)

Složení zápisů z hlediska obsahových kritérií (podkategorie)



GRAF Č. 8: SLOŽENÍ ZÁPISŮ Z HLEDISKA OBSAHOVÝCH KRITÉRIÍ (PODKATEGORIE)

2.1.1.4 Reakce knihovny na podněty a připomínky

Knihovna se snaží odpovídat na každou stížnost, přání či jiný podnět. V situaci, kdy se přání či stížnost týkala knih, které uživatel nemohl najít, přestože v katalogu knihovny byly, knihovna knihy dohledala a v odpovědi uživateli uvedla, kde danou knihu najde. V případě požadavků čtenářů na knihy, které knihovna nemá, knihovna většinou knihu či periodikum dokoupila nebo čtenáře upozornila, že již titul má ve svém fondu a uvedla informace umožňující vyhledání titulu. Reagovala i na stížnosti týkající se nesvítících lamp ve studovnách a při rekonstrukci tento problém vyřešila.

Pokud se podíváme do starších Knih přání a stížností, zjistíme, že pokud uživatel uvedl svoji kontaktní adresu, knihovna mu vyjádření k jeho zápisu zaslala formou listovní zásilky. Ukazuje to na snahu knihovny vyjít uživateli vstříc. Při procházení zápisů jsem také zjistila, že byla-li chyba na straně knihovny, knihovna se bez prodlení omluvila a snažila se zjednat nápravu. Ne vždy byly ale stížnosti oprávněné, jak bylo vidět z odpovědí, které knihovna uživateli poskytla. Svědčí o tom i poznámky k zápisům, ve kterých jiní návštěvníci uvádějí, že byli svědky daného incidentu a ten se podle nich vyvíjel úplně jinak, než uživatel popsal. Navíc odpovědi na skoro každý zápis uvedený v knize značí, že knihovna tomuto prostředku komunikace mezi ní a čtenářem věnuje čas a snaží se vše vyřešit k oboustranné spokojenosti.

Jako další odpověď na časté dotazy uživatelů mohu zmínit i dříve funkční FAQ, který byl umístěn na webových stránkách knihovny, než ho nahradil mini návod „Jak to tady chodí“, poskytující základní informace, které byly nejčastějším předmětem dotazů spojených s provozem knihovny.

Podle mého názoru je zde vidět, jak se knihovna snaží poskytovat uživatelům zpětnou vazbu. Tento dojem jsem získala nejen díky rozhovorům s pracovníky knihovny, ale také díky možnosti si pročíst zápisy z Knih přání a stížností.

2.1.2 KRAJSKÁ KNIHOVNA V PARDUBICÍCH

2.1.2.1 O knihovně

Historii Krajské knihovny v Pardubicích můžeme vysledovat do roku 1897, kdy na počátku tohoto roku byl na městské schůzi ustanoven výbor, jenž měl během tří týdnů lhůty založit Veřejnou obecní knihovnu pardubickou. Tato knihovna byla umístěna ve druhém poschodí radnice na Pernštýnském náměstí a byla poprvé otevřena již 7. července téhož roku. Tři roky po jejím založení vznikla v Pardubicích i první veřejná čítárna, která jak už bylo

zvykem, nebyla umístěna ve stejných prostorách jako knihovna a z finančních důvodů se často stěhovala.

Roku 1917 byla činnost knihovny na více jak rok pozastavena kvůli tehdejší politické situaci. Zákon o veřejných knihovnách vydaný 22. července 1919, kdy byly obce povinny zřizovat veřejné obecní knihovny, vrátil ale knihovnu zpět do provozu. Následující rok se knihovna přestěhovala do nových prostor. Tyto prostory byly v přízemí domu Na Hrádku, zde knihovna působila do roku 1929, kdy byla opět přestěhována. V nových prostorách v budově č. p. 116 na Smetanově náměstí fungovala až do roku 1960. V tomto roce se knihovna přestěhovala do nově zrekonstruované budovy na Pernštýnském náměstí č. p. 77, kde už zůstala.

V roce 1960 nejen že byla knihovna přestěhována, ale byla i spojena s městskou čítárnou. Navíc v té době již spravovala šest poboček po celém městě a už deset let plnila funkce knihovny městské, okresní i krajské, které získala, když byl v roce 1950 vytvořen Pardubický kraj. Prostory však nebyly dostatečné, a tak se v roce 1962 započalo s rekonstrukcí sousedního historického domu č. p. 78 a následně došlo k jejich spojení.

Největší změny sebou přinesl rok 1989. Změnou politického režimu se do fondu mohly vrátit tituly, které byly původně vyřazeny kvůli své nevhodnosti a uloženy ve zvláštních skladech. Technický pokrok zasáhl už i do knihoven a pardubická knihovna byla mezi prvními knihovnami, které zaváděly výpočetní techniku do svých pracovních procesů. Jednalo se o postupnou automatizaci knihovnických, bibliografických a ekonomických agend.

V září 1991 bylo zprovozněno hudební oddělení s půjčovnou a poslechovým studiem a roku 1994 se otevřelo informační oddělení. V letech 1998 – 2000 podstoupily obě dvě budovy rozsáhlou rekonstrukci, jejímž výsledkem byla možnost většího volného výběru knih, užívání více internetových stanic a katalogů a poprvé v historii knihovny byla otevřena pro návštěvníky bezplatná šatna.

Od 1. ledna 2002, v souladu se zněním zákona č. 129/2000 o krajích²³ a v souladu se zákonem č. 257/2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických služeb²⁴ byla usnesením Zastupitelstva Pardubického kraje zřízena ze stávající městské knihovny Krajská knihovna v Pardubicích a pobočky byly převedeny pod Magistrát města Pardubic. Aby knihovna mohla v plném rozsahu plnit krajskou funkci, zakoupil v roce 2003 Pardubický kraj dům U Zlatého beránka č. p. 79. V letech 2004-2005 probíhala rekonstrukce

²³ ČESKO. Zákon č. 129 ze dne 12. dubna 2000 o krajích (krajské zřízení). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1765-1782. ISSN 1211-1244.

²⁴ ČESKO. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683-5688. ISSN 1211-1244.

budovy a dostavba dvorního traktu. Tímto rozšířením o pětipodlažní dvorní vestavbu, připojenou k původní budově, byla plocha knihovny téměř zdvojnásobena a nové prostory byly využity pro umístění malého a velkého dětského oddělení, čítárny novin a časopisů a odborných pracovišť. Toto spojení tří domů s č. p. 77,78 a 79 pro potřeby knihovny funguje dosud²⁵.

V současné době je knihovna tvořena těmito odděleními: recepcí, oddělením naučné literatury, oddělením beletrie, čítárnou, všeobecnou studovnou, regionální studovnou, informačním oddělením, hudebním oddělením, dětským oddělením, akvizicí, katalogizací, kulturními službami, regionálními službami, a ostatním (IT, vedení, atd.). Knihovna je příspěvkovou organizací Pardubického kraje a ředitelkou je Bc. Radomíra Kodetová. Kromě obvyklých služeb knihovna poskytuje i služby pro handicapované.

Zde jsou údaje o práci knihovny v číslech, získané z Výroční zprávy za rok 2015²⁶:

Počet registrovaných uživatelů:	12 719
Počet návštěvníků celkem:	466 177
Počet výpůjček:	330 922
Stav knihovního fondu:	450 206
Roční přírůstek knihovny činil:	10 097

2.1.2.2 Formální kritéria zápisu

Uživatelé Krajské knihovny v Pardubicích mají tři možnosti jak vyjádřit své podněty, pochvaly či připomínky. Jako první možnost můžeme uvést webové stránky knihovny: kkpce.cz, na těchto stránkách si může uživatel zvolit ikonku „Dotazy“, ta ho přesměruje na FAQ knihovny, s možností zvolit další ikonku „Napište nám“, v případě, že by FAQ neposkytl potřebné informace. Pokud se žádost či přání týká titulu, který se ve fondu knihovny nevyskytuje, může návštěvník webových stránek použít ikonku „Nenašli jste knihu?“, tento odkaz uživatele přesměruje na formulář žádosti o knihu, kde uživatel vyplní údaje o knize a pošle knihovně. Knihovna se snaží na tato sdělení odpovídat v co nejkratší

²⁵ O knihovně: Historie knihovny. *Krajská knihovna v Pardubicích* [online]. Pardubice: Krajská knihovna v Pardubicích [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: <http://kkpce.cz/cs/o-knihovne/historie-knihovny/>

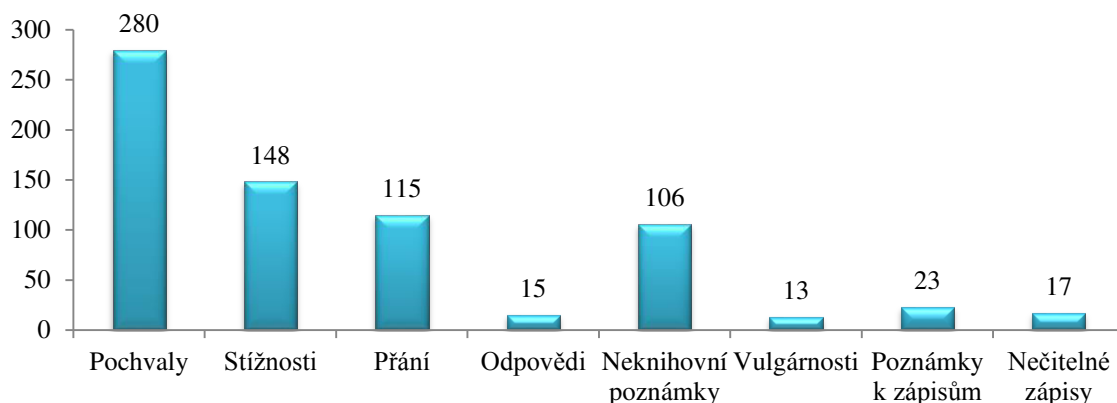
²⁶ KRAJSKÁ KNIHOVNA V PARDUBICÍCH. *Výroční zpráva Krajské knihovny v Pardubicích za rok 2015*. Zpr. Libuše Adamová. Pardubice: Krajská knihovna v Pardubicích, 2016, 49 s. ISBN 978-80-86934-33-4. Dostupné také z: <http://kkpce.cz/cs/publikace/vyrocní-zpravy/vyrocní-zprava-krajske-knihovny-v-pardubicích-2015/>

možné době, tedy v období jednoho až dvou dnů, pokud se ale jedná o složitější připomínku, může její vyřízení trvat až tři dny.

Následující eventualitou je e-mailová či listovní komunikace za použití kontaktů knihovny a poslední možností jak se vyjádřit směrem ke knihovně je použití Knihy pro názory, nápady a připomínky. Tato kniha je linkovaná ve formátu A4 s tvrdými deskami umístěna v chodbě pod směrovací tabulí a je volně dostupná každému registrovanému čtenáři knihovny, nebo návštěvníkovi, který si zakoupí jednorázový vstup. Svoji funkci kniha plní od začátku roku 2011, kdy byla do těchto prostor umístěna. Při rozhovoru s paní Markétou Bošinovou²⁷, vedoucí výpůjčních procesů Krajské knihovny v Pardubicích, jsem se dozvěděla, že tato kniha, fungující jako Kniha přání a stížností, je jedinou, kterou kdy knihovna s ohledem na historii měla.

Při rozboru této knihy bylo napočítáno celkem 717 zápisů, ty byly složeny z 280 pochval, 148 stížností, 115 přání, 15 odpovědí od knihovny, 106 neknižovních poznámek, 13 vulgárností, 23 poznámek k zápisům a 17 nečitelných zápisů (Graf č. 9).

Složení zápisů



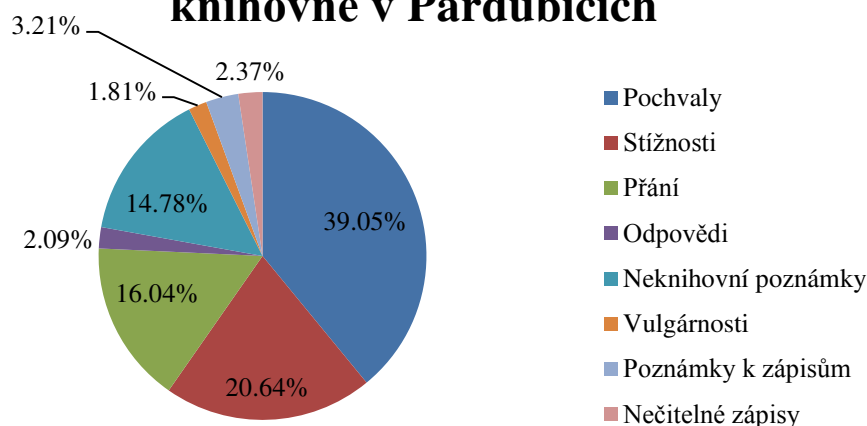
GRAF Č. 9: FORMÁLNÍ SLOŽENÍ ZÁPISŮ V KRAJSKÉ KNIHOVNĚ V PARDUBICÍCH

Přepočtením zápisů na procenta (Graf č. 10) zjistíme, že více jak 39 % zápisů tvořily pochvaly což je skoro dvojnásobně vyšší číslo, než jakého dosáhly stížnosti, které s necelými 21 % zaujaly druhé místo v nejčastěji se opakujících typech zápisů při rozdělení zápisů dle formálních kritérií. Třetí místo obsadila přání s více než 16 %, za nimi se umístily neknižovní poznámky se skoro 15 % a následovaly je poznámky k zápisům, jejichž počet přesáhl 3 %. Posledními třemi zmiňovaným pak jsou nečitelné zápisy s více jak 2 % následovány

²⁷ BOŠINOVÁ, Markéta. 2016. *Ústní sdělení*. Pardubice, Krajská knihovna v Pardubicích, 6. 6. 2016

odpověďmi, jichž bylo v knize rovněž více než 2 % a posledním typem zápisů jsou vulgárnosti s necelými 2 %.

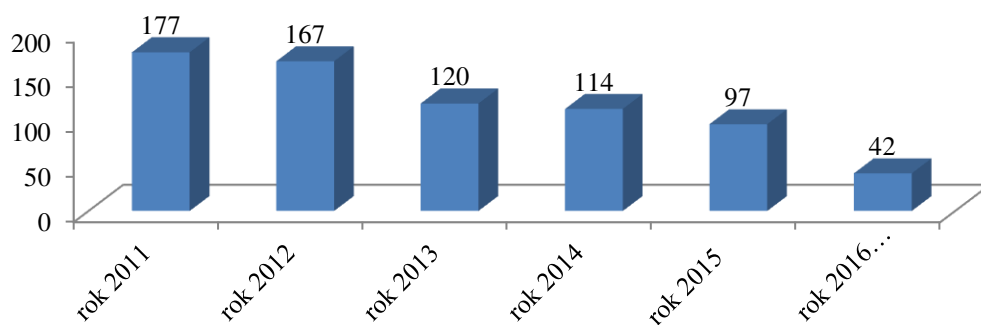
Formální kritéria v Krajské knihovně v Pardubicích



GRAF Č. 10: FORMÁLNÍ KRITÉRIA V KRAJSKÉ KNIHOVNĚ V PARDUBICÍCH

Při podrobnějším rozdělení zápisů podle let si pak můžeme všimnout, že počet zápisů se postupně snižuje (Graf č. 11).

Zápisy v knize Krajské knihovny v Pardubicích

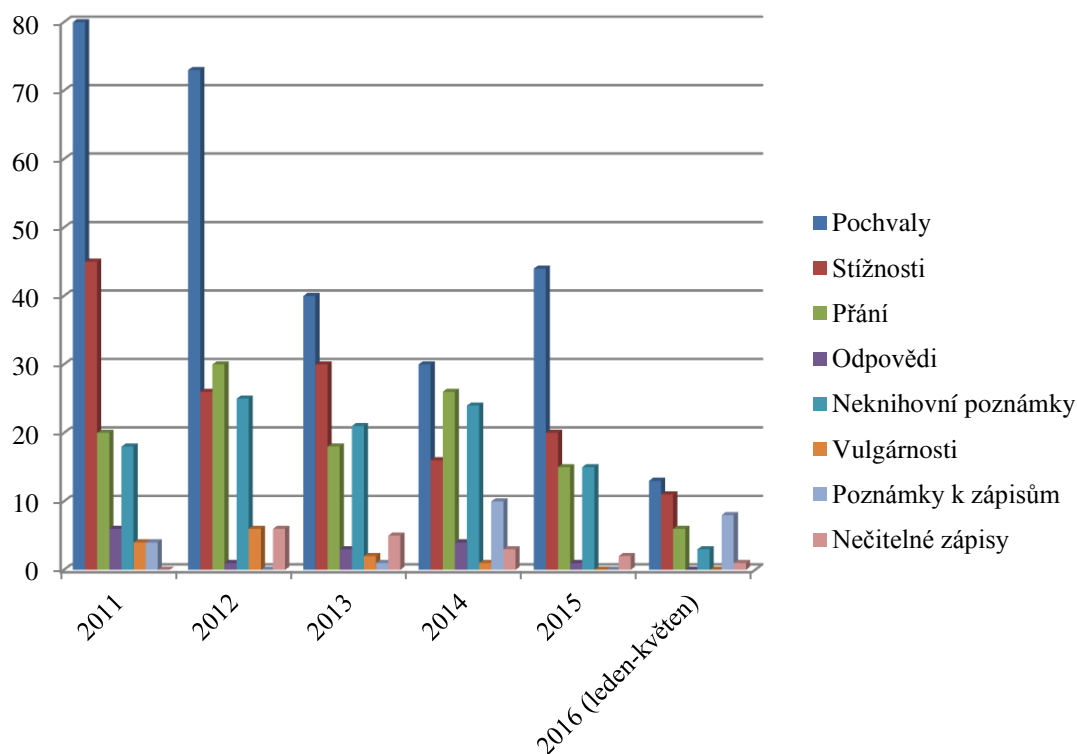


GRAF Č. 11: POČET ZÁPISŮ V KNIZE KRAJSKÉ KNIHOVNY V PARDUBICÍCH ROZDĚLENÝ PO ROCÍCH

Pokud bychom porovnávali jednotlivé kategorie v průběhu let, zjistíme, že počet pochvalných zápisů vždy převyšoval počet ostatních zápisů. Počet stížností většinou zaujímal druhou příčku v počtu získaných zápisů mimo roku 2012, kdy počet stížností převýšil počet přání a roku 2014, kdy počet stížností převýšil počet přání a počet zápisů neknižovních

poznámek. Také můžeme kladně ohodnotit i to, že počet zápisů s vulgárnostmi a počet nečitelných zápisů postupně klesá (Graf č. 12).

Složení zápisů v průběhu let



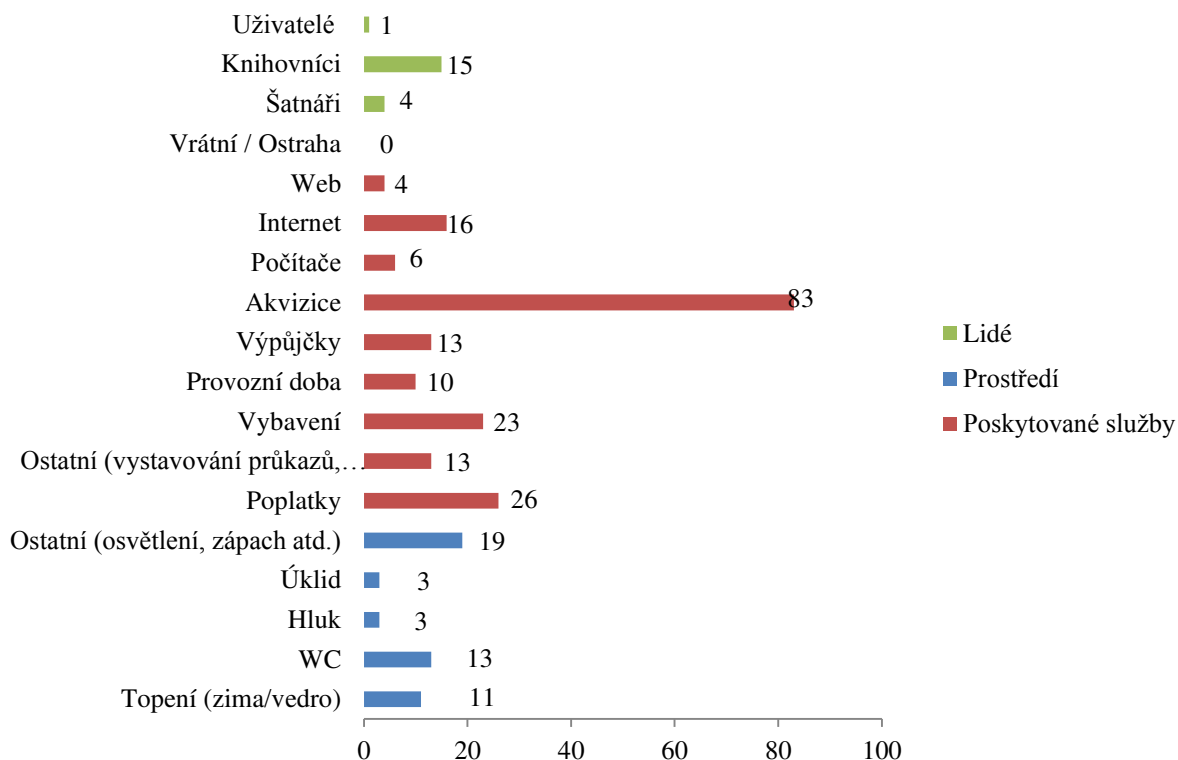
GRAF Č. 12: FORMÁLNÍ SLOŽENÍ ZÁPISŮ V PRŮBĚHU LET 2011 – 2016 (DO KVĚTNA)

2.1.2.3 Obsahová kritéria zápisů

Pro podrobnější rozebrání jsem si opět vybrala přání a stížnosti. Pochvaly se všeobecně vztahovaly ke knihovně a jen u 54 zápisů z celkových 280 pochval se dalo přibližněji určit zaměření. To bylo věnováno pracovníkům knihovny. Zbylé pochvalné zápisy chválily knihovnu všeobecně.

Při zpracování a analýze zápisů byla data zpracována tak, aby se dalo zjistit, jakých kategorií se zápisy čtenářů týkaly a na jakou podkategorii se nejvíce zaměřili (Graf č. 13).

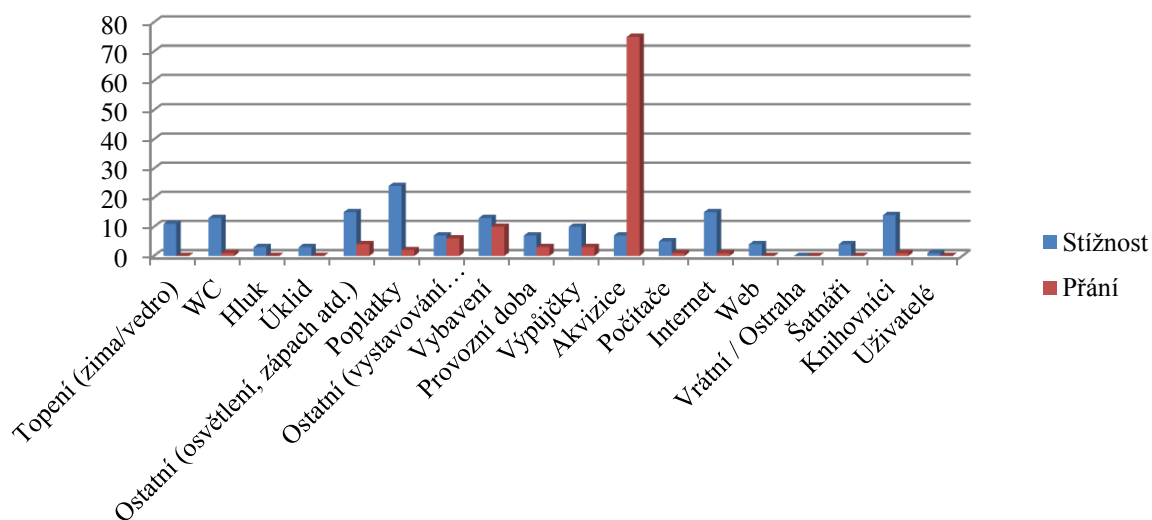
Předmět zápisů



GRAF Č. 13: OBSAH ZÁPISŮ TEMATICKY ROZDĚLEN DO PODKATEGORIÍ PODLE OBSAHOVÝCH KRITÉRIÍ

Následně pak byla data ještě roztržena podle formálních a obsahových kritérií tak, aby bylo vidět rozdělení stížností a přání u konkrétních podkategorií (Graf č. 14).

Obsahová kritéria



GRAF Č. 14: OBSAHOVÁ KRITÉRIA ROZDĚLENA DLE TYPU FORMÁLNÍCH KRITÉRIÍ DEFINOVANÝCH ZÁPISŮ

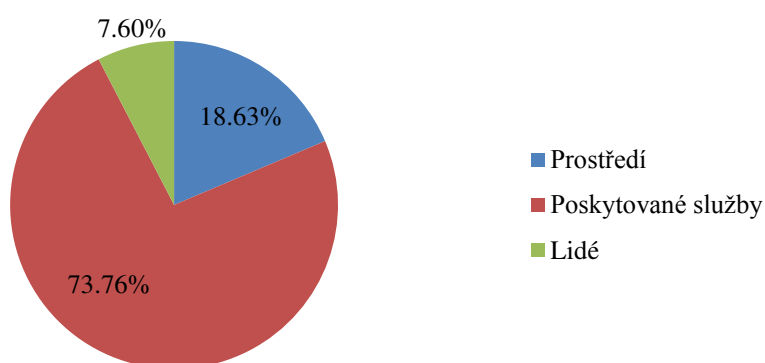
Při takto detailním zpracování zápisů pro obsahová kritéria, kdy byl pečlivě přečten a rozebrán každý zápis v knize, jsem zjistila (Graf č. 15) a (Graf č. 16), že nejvíce zápisů se týká skupiny poskytovaných služeb a to celkem necelých 74 % z celkového množství zde rozebíraných zápisů. První místo v této kategorii v četnosti záznamů zde zaujímá akvizice s necelými 32 %. Uživatelé uváděli, jaké knihy jim ve fondu nejvíce chybí a které by si přáli zakoupit. Také si stěžovali na nedostatek periodických tisků v čítárně. Tato podskupina byla rovněž jedinou, kde přání uživatelů převládla nad stížnostmi. Další podskupinou s nejvíce zápisy v knize byly poplatky s necelými 10 %, čtenáři si často stěžovali na povinnost platit 10 Kč za rezervaci, ale nejvíce se vyjadřovali k poplatkům za jednorázový vstup, který by podle nich měl být zdarma. Odkazovali se přitom na praxe ostatních knihoven.

Následujícím tématem často zmiňovaným bylo vybavení knihovny se skoro 9 %. Návštěvníci si přáli skener a zakoupení nástěnných hodin do čítárny. Stížnosti v této podskupině se zaměřovaly i na chybějící nápojový automat, kvůli jehož absenci museli čtenáři často opouštět knihovnu, pokud neměli nápoje sebou. Skoro 5 % zápisů se zaměřovalo na nespokojenost uživatelů s výpůjčkami, které byly často pouze prezenčně, na krátkou dobu, nebo spadaly do fondu pro handicapované a běžný uživatel se k nim nedostal. Také se jim nelíbila provozní doba knihovny, které se týkalo 3,8 % zápisů. Podle návštěvníků by tato provozní doba měla být delší a knihovna by měla mít otevřeno sedm dní v týdnu. Přáli si i zřízení biblioboxu, který by fungoval v době uzavření knihovny. Další poznámky zabírající necelých 5 % se vztahovali k ostatním službám, jako je vystavování průkazu, nutnost předkládat doklady atd. Posledními podskupinami v sekci poskytovaných služeb jsou počítače s necelými 3 %, internet s více jak 6 % a web s více než 1,5 %. Uživatelé si stěžovali na pomalost počítačů hlavně při práci s externími zařízeními, jako jsou USB Flash disky a fotoaparáty. Také jim vadila pomalost internetu, nefunkující Wi-Fi a nepřehlednost webu. Přáli si zrychlení internetu a zlepšení pokrytí Wi-Fi.

Dalším z probíraných témat byla skupina prostředí se svými necelými 19%. Návštěvníci se nejvíce zaměřili na podskupinu ostatní, jíž se věnovalo více jak 7% zápisů. Stěžovali si na špatnou orientaci v prostorách, nefunkční výtah a špatné osvětlení. Více než 1% se zaměřilo na hluk a stejné množství zápisů se zaměřilo i na nečisté prostředí. Nejčastěji se ale kromě podskupiny ostatní vyjadřovaly ke stavu WC, kterým se zaobíralo skoro 5% veškerých zápisů. V průběhu let řešili na stánkách knihy jeho nefunkčnost, příšerný zápach a nehygienické podmínky. Také se často vyjadřovali k topení, jímž se obíralo více jak 4 % zápisů. Vadila jim zima v budově, ta se ale z důvodu umístění knihovny v historických prostorách nedá momentálně vyřešit ke spokojenosti uživatelů.

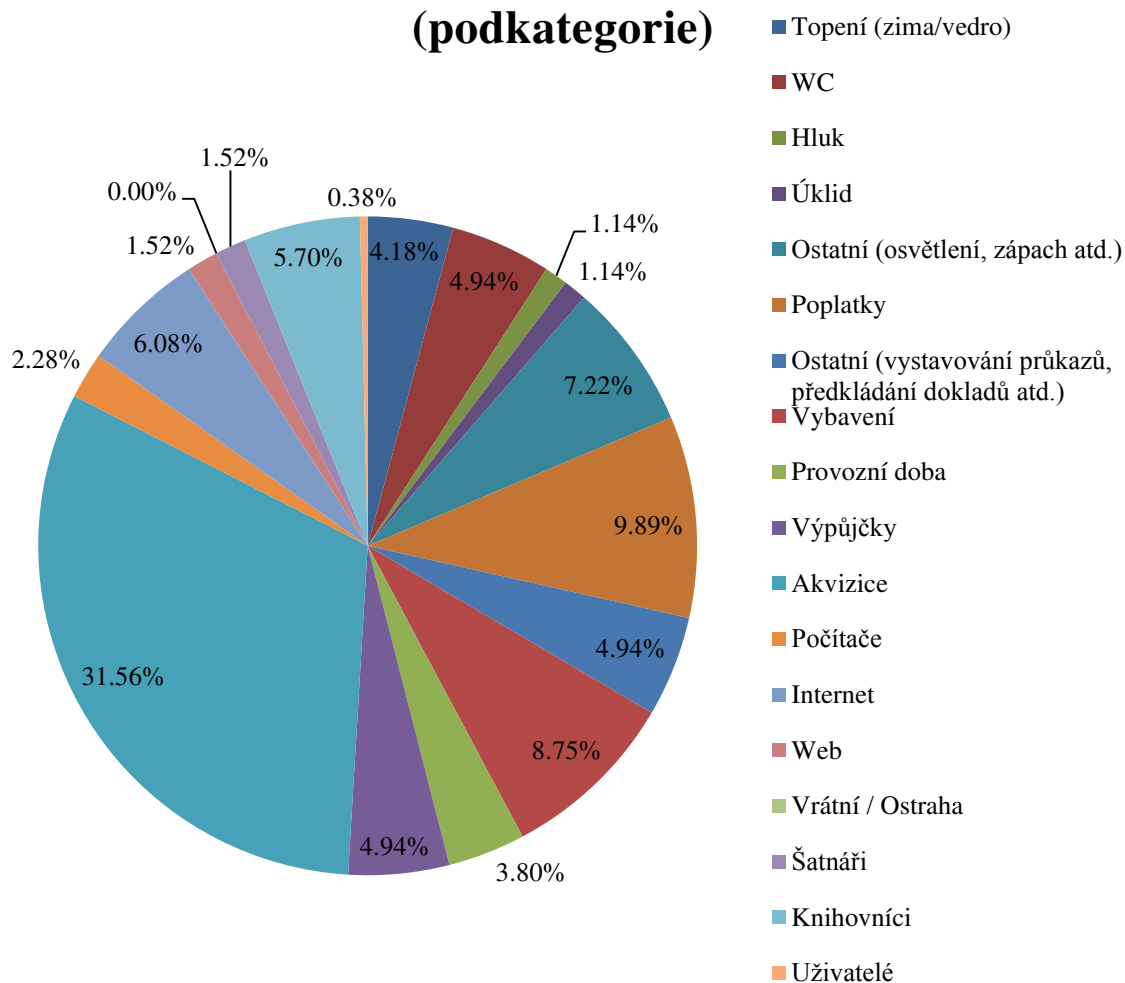
Třetí skupinou, do které můžeme zařadit zápisy z knihy a kterou se zabývalo 7,6 % zápisů, jsou lidé. Ke knihovníkům směřovalo 5,7 % zápisů a k šatnářkám více než 1,5 %. Návštěvníci knihovny se nejvíce stěžovali na přístup knihovnic buď na jejich neochotu, neúctu, nebo nepřiměřené jednání. Další výtky pak směřovali k šatnářkám, těm bylo vyčteno postrádání slušného chování, kdy daného návštěvníka nepozdravily nebo mu neodpověděly na pozdrav. Poslední podskupinou zmiňovanou v knize jsou uživatelé. Zde existuje jen jeden zápis, jehož hodnota je necelých 0,4 %, zaměřený na uživatele, jenž byl obviněn z nepřiměřeného chování.

Složení zápisů z hlediska obsahových kritérií (kategorie)



GRAF Č. 15: SLOŽENÍ ZÁPISŮ Z HLEDISKA OBSAHOVÝCH KRITÉRIÍ (KATEGORIE)

Složení zápisů z hlediska obsahových kritérií (podkategorie)



GRAF Č. 16: SLOŽENÍ ZÁPISŮ Z HLEDISKA OBSAHOVÝCH KRITÉRIÍ (PODKATEGORIE)

Některé zápisy si z hlediska obsahu i protirečily, bylo tomu tak u podkategorie knihovníci, kdy si část uživatelů stěžovala na ne dost atraktivní vzhled knihovnic a část uživatelů knihovnu chválila za to, že zde pracují „sexy knihovnice“.

Pokud bychom se chtěli podrobněji zaměřit i na ostatní zápisy, jako jsou neknihovní poznámky a poznámky k zápisům, zjistili bychom, že poznámky k zápisům obsahují zápisy vyjadřující se k hodnocení výstav, jenž knihovna pořádá, nebo se zaměřují na diskuzi, k odpovědím knihovny na položené otázky. Jako příklad mohu uvést diskuzi nad tématem jaké „z“ psát ve slově filozofie. Něknihovní poznámky pak obsahují vzkazy typu „Byl jsem tu“, nebo vzájemnou komunikaci mezi čtenáři, kteří knihu využívají ke zpestření své návštěvy.

2.1.2.4 Reakce knihovny na podněty a připomínky

Reakce knihovny se z přiložených grafů zdá nepatrná. Od roku 2011 až do konce května 2016 bylo v Knize pro názory, nápady a připomínky napočítáno pouze 15 odpovědí. Skutečností je, že některé odpovědi odpovídaly na více dotazů ale ne na všechny. Knihovnu to zobrazuje jako instituci, která svým uživatelům neposkytuje zpětnou vazbu. Není to ale pravda. Knihovna si místo možnosti odpovídat na tyto písemné zápisy zvolila metodu konání a díky ní si uživatelé mohou užít svůj bibliobox, hodiny v čítárně, či automat na nápoje²⁸. Rovněž mohou místo knihy a zápisů spadajících do podskupiny akvizice využít výše zmíněný formulář „Nenašli jste knihu?“, který urychlí možný nákup knihy do fondu. Z mého osobního pohledu je fungování této knihovny a komunikace s uživateli na vysoké úrovni a sami uživatelé to svými 280 pochvalami v Knize pro názory, nápady a připomínky dokazují.

2.1.3 MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE

2.1.3.1 O knihovně

První veřejná knihovna v Praze zahájila svůj provoz 1. července 1891. Navázala tak na činnost spolkových knihoven ve 2. pol. 19. stol. Několikrát se stěhovala, dokud nebyla v roce 1903 natrvalo umístěna na nároží Platnéřské ulice a Mariánského náměstí na Starém městě.

Při uplatnění zákona, který vstoupil v platnost 1. ledna roku 1922, byla Praha spojena s dalšími 38 městy a obcemi. To vedlo k vytvoření „Velké Prahy“, a zastupitelstvem byl schválen návrh na spojení knihoven z těchto obcí a vytvoření jednotné centralizované „Knihovny hlavního města Prahy“. Tuto knihovnní síť tvořila Ústřední knihovna a dalších 40 knihoven na území města.

Vytvořením takovéto sítě přestala budova Ústřední knihovny vyhovovat potřebám spojeným s provozem celopražské knihovnní sítě a díky prostředkům od Pražské městské pojišťovny byla v letech 1925 až 1928 postavena na Mariánském náměstí budova nová. Tato budova byla první účelovou knihovnickou stavbou v Československu a kromě půjčovny, studovny, čítárny denního tisku, půjčovny a čítárny pro děti bylo v nové budově umístěno i hudební oddělení. V roce 1942 zde také vzniklo divadelní a filmové oddělení, které funguje dodnes.

Během okupace knihovna stagnovala a bylo vyřazeno tisíce knih, které se neshodovaly s nacistickým hlediskem rasově, politicky či ideologicky. Po skončení 2. světové války se

²⁸ BOŠINOVÁ, Markéta. 2016. *E-mailová korespondence*. 11. 7. 2016.

činnost knihovny obnovila a vyřazené knihy byly vráceny. Padesátá a šedesátá léta znamenaly pro knihovnu obnovení její odborné úrovně a zřetelný rozvoj knihovnických služeb. Součástí knihovny se stala i „Lidová univerzita vědy, techniky a umění“. V sedmdesátých letech v období „normalizace“ knihovna kvůli silnému ideologickému tlaku a vytváření nových libri prohibiti silně stagnovala a až ke konci sedmdesátých let docházelo k postupnému obnovení vnitřní práce knihovny. Vnější omezení ovšem trvala a až revoluce v roce 1989 znamenala návrat ke standardnímu postavení knihovny.

Modernizace knihovny a jejích poboček se výrazně projevila již v osmdesátých letech. V roce 1982 se při centrální evidenci fondu a katalogizaci začaly používat počítače. V devadesátých letech knihovna síť poboček optimalizovala a snažila se je umístit do vhodných objektů. V roce 1995 Zastupitelstvo hlavního města Prahy schválilo přestavbu Ústřední knihovny na Mariánském náměstí, jejíž rekonstrukce se uskutečnila v letech 1996 a 1997. Slavnostní otevření nově zrekonstruované budovy proběhlo 20. dubna 1998 a v rozmezí let 1999 – 2009 byly postupně všechny pobočky zautomatizovány.²⁹

V současné době je Městská knihovna v Praze tvořena mimo Ústřední knihovny na Mariánském náměstí, ještě dalšími 40 pobočkami, 3 bibliobusy a samostatně umístěnými odděleními. Zautomatizování celé sítě poboček umožnilo v roce 2012 jejich celkové propojení, které dovoluje uživatelům využívat jeden čtenářský průkaz na všech pobočkách, objednávat si knihovní jednotky z jedné pobočky na druhou a vracet knihovní jednotky na jinou pobočku, než kde byly vypůjčeny. Městská knihovna v Praze je příspěvkovou organizací hlavního města Prahy a jejím současným ředitelem je RNDr. Tomáš Řehák.

Zde jsou údaje o práci knihovny v číslech, získané z Výroční zprávy za rok 2015^{30,31}:

Počet registrovaných uživatelů:	172 722
Počet návštěvníků celkem:	17, 97 mil.
Počet výpůjček:	6 159 608
Stav knihovního fondu:	2 026 169
Roční přírůstek knihovny činil:	126 994

²⁹ Historie. Městská knihovna v Praze [online]. Praha: Městská knihovna v Praze [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/historie/>

³⁰ Městská knihovna v Praze (Praha, Česko). *Praha v knihovně: Výroční zpráva Městské knihovny v Praze za rok 2015* [online]. Upr. Lenka Hanzlíková. Praha: Městská knihovna v Praze, 2016. [cit. 2016-06-26]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/vyrocní-zpravy/>

³¹ VÁVRA, J. a L. MATYÁŠOVÁ (eds.). *Rozbor činnosti a hospodaření MKP v roce 2015*. Praha: Městská knihovna v Praze, 2016, 45 s. Dostupné také z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/rozbor-cinnosti/>

2.1.3.2 Formální kritéria zápisů

Podíváme-li se na historii knihovny, nikde nenajdeme důkaz o existenci Knihy přání a stížností. Tuto funkci zde plní papírový formulář o velikosti A5 s názvem Žádost (připomínka, podnět, reklamace), který je na vyžádání ve všech provozovaných pobočkách. Uživatel v něm má možnost popsat současný stav a navrhnout, co očekává, či jaké by doporučil řešení. Pokud by chtěl odpověď na svoji invenci, doplní do příslušných kolonek své kontaktní údaje. Takto vyplněný formulář, předá vedoucímu pracovníkovi, který na formulář sám odpoví nebo formulář předá kvalifikovanější případně pro odpověď způsobilější osobě. Odpověď je pak odeslána uživateli a kopie odpovědi přiložena k Žádosti. Ta je od roku 2015 předávána do podatelny, odtud pak v balíku putuje do Spisovny umístěné na Opatově, kde je k dispozici po dobu stanovenou pro uchovávání tohoto typu dokumentů a následně je zničena.

Následující možností je využití kontaktního formuláře umístěného na hlavních webových stránkách knihovny v kolonce Napište nám. Uživatel si zde může vybrat ze 4 typů dotazů: informace o knihovně, námět či připomínka ke službám, námět či připomínka k webu mlp.cz nebo návrhy na doplnění knihovního fondu. Po zaškrtnutí jedné z těchto možností následuje text samotné zprávy, kam může uživatel napsat svůj dotaz. Dále je na stránce umístěno pole pro jméno uživatele, které není povinné vyplňovat. Před odesláním dotazu ale uživatel musí povinně vyplnit kontaktní e-mail a kontrolní otázku. Knihovna garantuje odpověď do 2 provozních dnů.

Mezi další možnosti jak knihovně sdělit své přání, připomínku či stížnost je napsat na facebookové stránky knihovny nebo napsat na e-mail: knihovna@mlp.cz. E-mail poslaný na tuto adresu bude zpracován stejně jako webový formulář na stránkách knihovny systémem Open Ticket Request System (OTRS)³². Tento systém je plně automatizovaný a slouží pro evidenci a správu externích e-mailů, umožňuje jejich centrální správu a archivaci emailových dotazů. Je postaven na systému front a podfront. Hlavní frontu tvoří knihovna a směřují do ní všechny dotazy. Podfronty jsou pak vytvořeny dle organizační struktury. Toto rozdělení podfront umožňuje rychlejší zpracování dotazu, kdy např. dotaz ohledně nákupu knih nesměruje do oddělení komunikace, ale přímo do oddělení akvizice apod.

Poslední a nejnovější možnost jak knihovně něco sdělit je využití papírového formuláře o velikosti A6 s názvem „Chci, aby“. Tyto formuláře jsou umístěné na nástěnce vedle vrátnice ve vestibulu Ústřední knihovny. Tato možnost vyjádření funguje od května 2016 a inspirací pro její vytvoření byla návštěva dánských knihoven, kde se tato metoda osvědčila. Princip

³² KADLASOVÁ, Jaroslava. Intranet: OTRS návod. *Intranet* [online]. Praha: Městská knihovna v Praze, 17. 6. 2016 [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: https://intranet.mlp.cz/wiki/index.php/OTRS_návod. Dokument dostupný pouze v interní síti zaměstnanců Městské knihovny v Praze.

spočívá v napsání podnětu do formuláře umístěného na nástěnce. Podnět je po té z nástěnky sejmuto, naskenováno, doplněno o odpověď, vytisknuto a umístěno zpátky na nástěnku již s odpovědí.

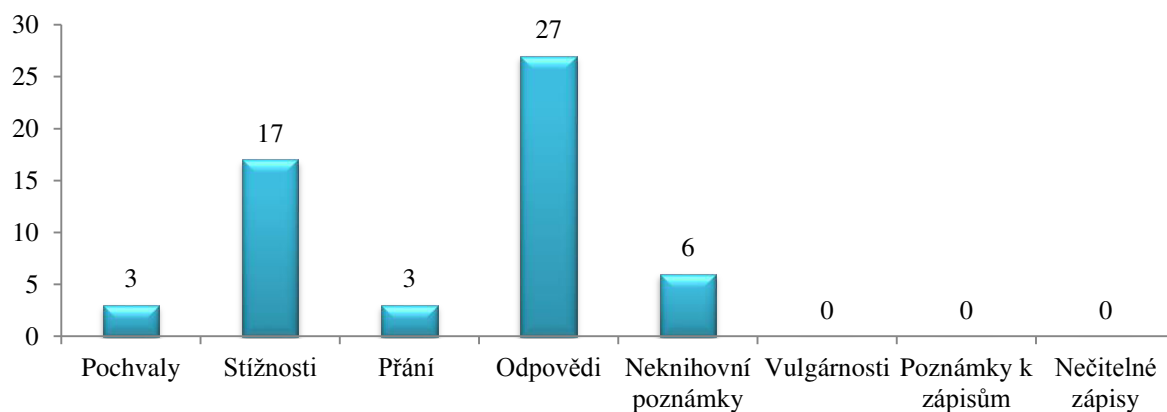
Z důvodu neuchovávání zpracovaných papírových žádostí od uživatelů nebylo možné zajistit jejich podněty z roku 2014 a starší. Za rok 2015 bylo v Ústřední knihovně podáno 10 papírových žádostí a od začátku roku 2016 do konce května bylo zajištěno dalších 7 papírových žádostí. Z těchto celkem 17 žádostí byla pouze jenom jedna pochvala směřující směrem ke knihovníkům, zbývající žádosti byly stížnosti (Tabulka č. 1). Na všechny tyto žádosti knihovna odpověděla uživatelům zpět a kopie odpovědí přiložila k originálním žádostem.

Složení zápisů	
Pochvaly	1
Stížnosti	16
Přání	
Odpovědi	17
Neknihovní poznámky	
Vulgárnosti	
Poznámky k zápisům	
Nečitelné zápisy	

TABULKA Č. 1

Nejvíce dat ke zpracování jsem získala z poslední a nejnovější možnosti jak oslovit knihovnu, z formulářů „Chci, aby“. Tuto možnost za dobu jejího krátkého působení, necelé dva měsíce, využilo 29 lidí. Zpracované formuláře obsahovaly 3 pochvaly pro knihovnu, 6 neknihovních poznámek, jež z větší části nedávaly smysl, zbývajících 20 formulářů bylo využito pro stížnosti. Knihovna odpověděla na 27 z nich, i když některá témata neměla s knihovnou skoro nic společného (Graf č. 17).

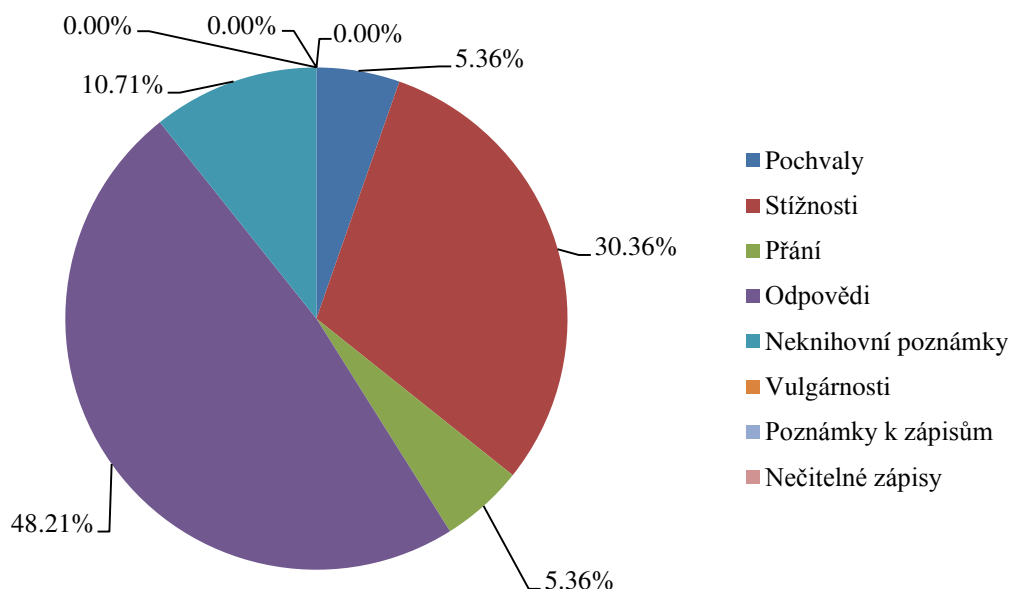
Složení zápisů



GRAF Č. 17: FORMÁLNÍ SLOŽENÍ ZÁPISŮ V ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNĚ

Při zobrazení těchto dat v procentech (Graf č. 18) zjistíme, že nejvíce zápisů tvoří v těchto formulářích „Chci, aby“ odpovědi a to z více jak 48 %. Následují je stížnosti z více jak 30 % a knihovní poznámky se skoro 11%. Posledními dvěma jsou pochvaly a přání se skoro 5,4 %. Vulgárností, poznámek k zápisům a nečitelných zápisů se žádný formulář netýkal a z toho důvodu mají 0 %.

Formální kritéria



GRAF Č. 18: FORMÁLNÍ KRITÉRIA V ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNĚ

2.1.3.3 Obsahová kritéria zápisů

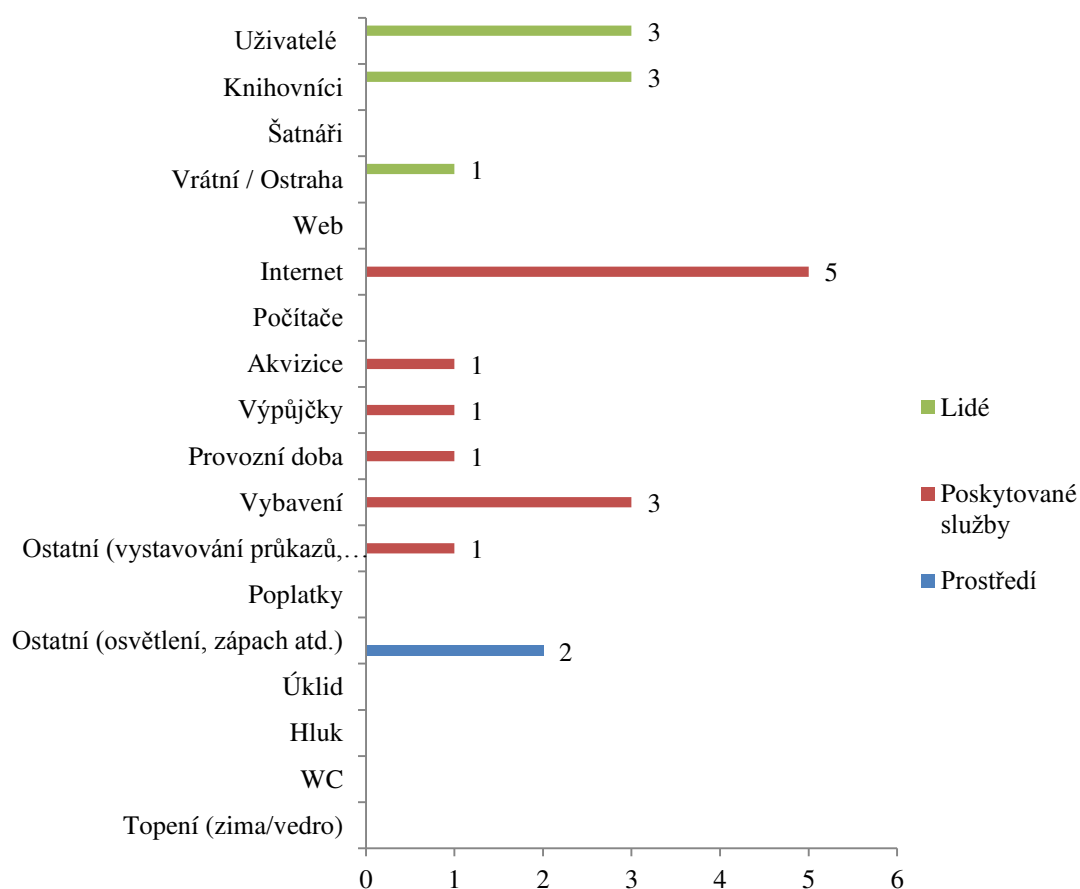
Z obsahového hlediska se získané žádosti vztahovaly především k prostředí knihovny, poskytovaným službám, a k možnosti přístupu na internet. Uživatelé nesouhlasili s odebráním čteček, pravidly internetu, poplatky za pokutu, obsahem fondu a nelíbilo se jim vybavení knihovny. Dále si stěžovaly na pracovníky knihovny, na problémové uživatele (bezzdomovce) a uživatele kouřící před vstupem do knihovny (Tabulka č. 2).

Obsah žádostí	2015	2016 (leden - květen)
Topení (zima/vedro)		
WC		1
Hluk		
Úklid		
Ostatní (osvětlení, zápach atd.)		
Poplatky	2	1
Ostatní (vystavování průkazů, předkládání dokladů atd.)		1
Vybavení	2	1
Provozní doba		
Výpůjčky	3	1
Akvizice		
Počítače		
Internet	1	
Web	1	1
Vrátní / Ostraha		
Šatnáři		
Knihovníci		1
Uživatelé	1	

TABULKA Č. 2

Při podrobnějším zpracování dat z formulářů „Chci, aby“ jsem zjistila, že se zde opět vyskytl formulář, který se věnoval více tématům, proto se obsahová kritéria od formálních kritérií o jeden zápis liší. Z 21 stížností se 7 zaměřilo na kategorii lidé. Uživatelům se nelíbilo chování knihovníků, chování ostrahy a výskyt problémových uživatelů (bezdomovců) v knihovně. Nejvíce stížností se ale zaměřilo na připojení k internetu přes wi-fi v knihovně, které byla podle nich skoro pořád nefunkční. Další stížnosti v kategorii poskytovaných služeb se zaměřily na vybavení, jednomu uživateli chyběla možnost půjčit si v internetové studovně sluchátka, druhému vadil nedostatečný prostor pro vystavování na nástěnkách a požadoval, aby byl změněn poměr vystavovacího prostoru knihovna versus uživatelé na 2:3 a třetí si přál, aby zmizela nástěnka s formuláři „Chci, aby“. Pisatel stěžující si na provozní dobu doporučoval, aby bylo otevřeno po celou sobotu a neděli. Ze zbývajících dvou pisatelů si jeden stěžoval na nekonečné „přepůjčování knih“ a druhému vadil nedostatek kvalitní odborné literatury z oborů genetiky, biologie a etologie. Poslední kategorií tvoří prostředí. Návštěvníci se zde zaobíraly tématem ostatní (osvětlení, zápach atd.) a stěžovali si na nepříjemný zápach linoucí se knihovnou (Graf č. 19).

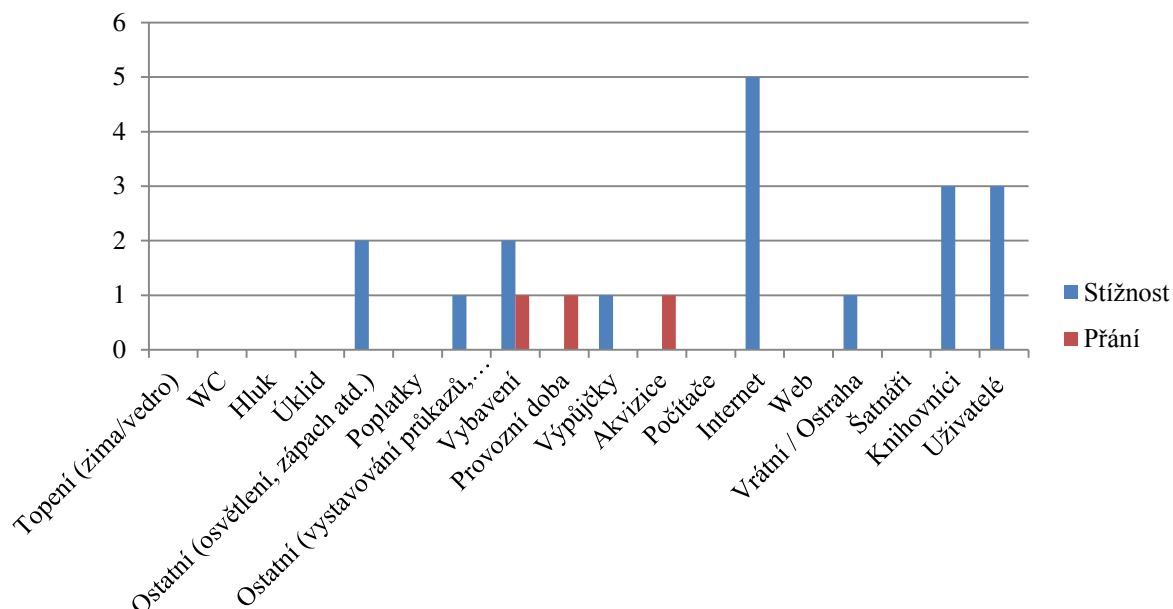
Předmět zápisů



GRAF Č. 19: OBSAH ZÁPISŮ TEMATICKY ROZDĚLEN DO PODKATEGORIÍ PODLE OBSAHOVÝCH KRITÉRIÍ

Po takto podrobném rozebrání zápisů jsem zjistila, že přání se týkala pouze kategorie poskytovaných služeb (Graf č. 20), která je se svými 12 zápisy nejčastější kategorií, jíž se zápisy věnují. Hned za ní následuje kategorie lidé se 7 zápisy a poslední je kategorie prostředí se 2 zápisy.

Obsahová kritéria



GRAF Č. 20: OBSAHOVÁ KRITÉRIA ROZDĚLENA DLE TYPU FORMÁLNÍCH KRITÉRIÍ DEFINOVANÝCH ZÁPISŮ

Ve snaze získat více dat pro relevantnější výsledek průzkumu jsem se snažila získat data ze systému OTRS. Při konzultaci s PaedDr. Jaroslavou Kadlasovou³³, jsem ale zjistila, že data z tohoto systému, který denně pracuje s několika sty e-maily, nelze získat. Pomohlo mi ale Oddělení komunikace vedené Lenkou Hanzlíkovou. Pracovnice tohoto oddělení daly dohromady dokument s tématy, na která nejčastěji uživatelům odpovídají skrz systém OTRS, jenž mi zaslala Mgr. Vendula Bednářová^{34,35} (2015) v příloze e-mailové zprávy. Jsou to tato témata:

- Placení „zpozděného“ (neznalost knihovního řádu, uživatelé si často myslí, že výpůjční doba je celý měsíc, přitom to jsou pouze 4 týdny neboli 28 dní a nelze jim vysvětlit, že to není totéž, případně si stěžují na nedoručenou e-mailovou výzvu k vrácení výpůjček)
- Placení poškozené knihy (čtenáři tvrdí, že poškození nezpůsobili)

³³ KADLASOVÁ, Jaroslava. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Ústřední knihovna, 23. 6. 2016

³⁴ BEDNÁŘOVÁ, Vendula. 2015. *E-mailová korespondence*. 19. 5. 2015. Dokument dostupný v příloze práce.

³⁵ BEDNÁŘOVÁ, Vendula. 2016. *E-mailová korespondence*. 11. 7. 2016.

- c) Zrušení blokad
- d) Změna provozních dob poboček po znovuootevření
- e) Změna řazení knih na pobočkách (např. detektivky nejsou všechny v jednom regále)
- f) Těkání fondu – tzn. na pobočce, kam jsou uživatelé zvyklí chodit, neleží ty samé knihy
- g) Kvalita záchodů v předsálí i v knihovně
- h) Problémoví uživatelé (bezdomovci) v knihovně v zimním období
- i) Akce Lidové Univerzity – nabídka versus realita (hlavní obsah přednášky často nezohledňuje původní nabídku)
- j) Paušální poplatek za ztracenou knihu je příliš vysoký

Na Facebooku knihovny pak Oddělení komunikace odpovídá především na stížnosti týkající se:

- a) Technických problémů – nešlo vrátit/půjčit knihu
- b) Problémů na webu – něco se špatně zobrazuje/nezobrazuje
- c) Vysokého „zpozděného“

2.1.3.4 Reakce knihovny na podněty a připomínky

Knihovna se snaží reagovat na podněty uživatelů do dvou provozních dnů. Pokud se podnět uživatele týká pracovníků knihovny, je s nimi situace, kterou uživatel popsal prodiskutována a v případě chyby pracovníka knihovny je zjednána náprava a pracovník upozorněn na nevhodné chování. Ne vždy jsou ale situace, ve kterých si uživatel stěžuje na pracovníka knihovny oprávněné. Sama jsem byla svědkem situace, kdy si uživatel knihovny stěžoval na neochotu knihovníka při zápisu do knihovny. Knihovník se ale snažil jenom dodržovat knihovní řád, jehož podmínky ale bohužel uživatel, který se chtěl registrovat, nesplňoval.

Stížnosti na prostředí se Ústřední knihovna rovněž snaží řešit. Zde ale nastává problém v tom, že pokud chce knihovna provést nějakou stavební změnu, musí vše zkontrolovat s architekty, a takováto změna musí být schválena a řešení tak zabere určitý čas. Jediné co může knihovna při stížnostech na prostředí rychle vyřešit, jsou stížnosti na hluk a nečistotu, tyto problémy řeší ihned pomocí ostrahy a úklidové služby.

Dalším z problémů jsou stížnosti na „zpozděné“. Zde není možno nalézt řešení. Uživatel při vypůjčování knih obdrží vytištěný papírový seznam půjčených titulů s daty, kdy má knihy

vrátit v případě nastavení si může nechat tento výpis zaslat i na e-mail a knihovna se snaží i čtenáře na konec výpůjční lhůty upozorňovat, když jim 3 dny před vrácením posílá upozornění na e-mail. Ne vždy na to ale uživatelé reagují.

Asi jedním z největších problémů na který se uživatelé stěžují a kterému dnes Ústřední knihovna musí čelit, jsou problémoví uživatelé, jenž často i zapáchají. Knihovna se to snaží řešit najatou bezpečností agenturou, s jejímž vedením se domluvila na tom, že pracovníci bezpečnostní agentury budou Ústřední knihovnou pravidelně procházet. Dále knihovna navázala spolupráci s Městskou policií, Centrem sociálních služeb Praha a proškolila knihovníky v jednání s návštěvníky tak, aby uměli jednat s návštěvníky, kteří ostatní ruší.

Z možností jako jsou formulář „Napište nám“ umístěným na hlavní webové stránce knihovny a formulář „Chci, aby“, který je umístěn na nástěnce rovněž uživateli na očích, vyplývá, že Ústřední knihovna se snaží získat zpětnou vazbu od čtenářů a získané údaje se pokouší uplatnit tak, aby uživatele motivovala k další návštěvě. Problémem je ale neexistující evidence zápisů. Uživatel sice obdrží odpověď do dvou dnů, a knihovna se problémem bude zabývat, pokud ale nikde nemá evidenci těchto zápisů, nemůže zjistit, jak často byl daný problém uživateli připomínán a může se věnovat problému, jenž je nepatrného rozsahu.

3 ZÁVĚR

Cílem této mé bakalářské práce bylo provést formální a obsahovou analýzu zápisů v Knihách přání a stížností ve veřejných knihovnách, a zde bych ráda popsala výsledky provedené komparace tří knihoven, v nichž jsem prováděla formální a obsahovou analýzu zápisů. V první části své práce jsem se snažila definovat samotný pojem Kniha přání a stížností a pokusila jsem se popsat reálnou podobu tohoto pojmu na příkladech českých veřejných knihoven. V další části bakalářské práce jsem se již věnovala analýze záznamů získaných ve zvolených knihovnách. Celkem jsem zpracovala 2 277 zápisů, z nichž 1 470 bylo z Národní knihovny ČR, 717 zápisů pocházelo z Krajské knihovny v Pardubicích a 90 zápisů bylo získáno v Městské knihovně v Praze, konkrétně v hlavní pobočce nesoucí název Ústřední knihovna, umístěné na Mariánském náměstí.

V rámci studia a analýzy zápisů při vytváření grafů umístěných výše v práci jsem zjistila, že nejvyšší počet zápisů zaujímal v každé knihovně jiné téma. V Národní knihovně obsadila první místo podkategorie ostatní (osvětlení, zápach atd.) s počtem 217 zápisů, v Krajské knihovně v Pardubicích se jednalo o podkategorii akvizice počtem 82 zápisů a v Městské knihovně obsadily tuto pomyslnou první příčku podkategorie vybavení a internet se stejným počtem zápisů, a to 6. Rozdílnost je mezi knihovnami patrná i v počtu zápisů. Zatímco Národní knihovna ČR má za šedesát let 1470 zápisů, Krajská knihovna v Pardubicích má za necelých šest let, kdy Knihu pro názory, nápady a připomínky uvedla do provozu, skoro polovinu tohoto počtu, a to 717 zápisů, přičemž však musím podotknout, že z těchto 717 zápisů je pouze 15 odpovědí. Naproti tomu odpovědí v zápisech Národní knihovny je 520. U Městské knihovny v Praze se nedá provádět takovéto rozsáhlejší srovnání z důvodu nedostatku materiálů, jelikož tyto knihovna neuchovává.

Národní knihovna může zásluhou toho, že starší Knihy přání a stížností vede jako archiválie, zjistit prozkoumáním těchto knih měnící se potřeby uživatelů napříč svou šedesátiletou historií a vidět jestli se potřeby uživatelů, kteří knihovně sdělují své podněty, změnilly nebo zda zůstávají v hlavních obrysech stále stejné. Dále může díky vyšší četnosti zápisů zaměřených na určité téma registrovat / identifikovat a napravit nejpalčivější problémy, které by mohly potencionálně odrazovat uživatele od opětovné návštěvy knihovny.

Krajská knihovna v Pardubicích sice nemá Knihy přání a stížností s šedesátiletou historií, ale umístění všech zápisů zatím jenom v jedné jediné knize s tvrdými deskami umožňuje při

procházení tohoto prostředku komunikace uživatelů s knihovnou objevit zápisy, jejichž téma se opakuje a poukazuje tak, na důležitost tohoto tématu pro uživatele. Tuto situaci potvrzuje i případ, kdy uživatelé žádali o zřízení biblioboxu pro vrácení knih. Po jeho zřízení se začali v knize místo dřívějších žádostí a přání objevovat poděkování za jeho pořízení. To samé se stalo i v případě nápojových automatů.

Městská knihovna v Praze díky neuchovávání zmíněných dokumentů a formulářů, které používá pro podněty uživatelů, nemá možnost tuto praxi zpětného prozkoumání zápisů aplikovat a odhalit tak potřeby uživatelů. Není zde ani vedena žádná evidence podnětů, na které uživatel upozorňoval a tak neexistuje reálná možnost zjistit, zda uživatelé na možný problém upozorňovali již vícekrát nebo pouze jednou.

Co bych také ráda porovнала je umístění Knihy přání a stížností v prostorách knihoven. Krajská knihovna v Pardubicích má tuto knihu umístěnou pod navigačním panelem všem na očích, což usnadňuje uživatelům možnost se vyjádřit. Domnívám se, že to je hlavní důvod vysokého počtu záznamů, které získala za šest let provozování Knihy pro názory, nápady a připomínky. Národní knihovna má Knihu přání a stížností umístěnou na informacích v Hale služeb a je dostupná jen na vyžádání. Podle mne by bylo lepší umístit ji na viditelné místo, jako je například kniha umožňující vyjádřit se k výstavkám, ta je umístěna v chodbě Národní knihovny vedoucí ke studovnám. To, že není kniha vidět, může vést návštěvníka k domněnce o neexistenci možnosti takového vyjádření. Tuto domněnku potvrzuje / podporuje situace v Městské knihovně, přičemž knihovna měla za loňský a letošní rok minimální počet Žádostí celkem 17, protože tyto Žádosti nebyly vidět a návštěvník je dostal pouze na vyžádání. Přitom po zavedení formulářů „Chci, aby“ umístěných ve veřejných prostorách knihovny všem na očích, bylo napočítáno za necelé dva měsíce 29 zápisů, v nichž se návštěvníci vyjadřovali směrem ke knihovně.

Zaujala mě také překvapivá rozdílnost v délce zápisů ve zkoumaných institucích. Při pročítání zápisů jsem si uvědomila, že zatímco návštěvníkům Městské a Krajské knihovny stačilo k vyjádření a popsání problému většinou pár vět, tak návštěvníkům Národní knihovny mnohdy nestačily ani dvě stránky A4. Objevila jsem dokonce i zápisy, kde rozsah přesahoval tři stránky A4. Nejvíce mě zaujal případ jednoho uživatele Národní knihovny, který se v Knize přání a stížností vyjadřoval tak často, až to vypadalo, že s knihovnou vede soukromý rozhovor. Ze začátku byly jeho podněty psané rukou a postupem doby byly psány na stroji. Byl to rovněž také on, jehož podněty a vyjádření přesahovaly ony tři stránky A4, přičemž většinou tvořil skoro z 90% těchto zápisů popis politické situace dané doby.

Další příležitost k porovnání nacházím v jiných možnostech pro vyjádření a to elektronických formulářích, které mají knihovny umístěny na svých webových stránkách. Zatímco Národní knihovna nabízí na svých stránkách pouze e-mailovou adresu posta@nkp.cz, na niž mohou návštěvníci napsat. Krajská a Městská knihovna poskytují svým uživatelům on-line webové formuláře, na něž se dostanou přes odkaz z hlavní stránky knihovny a ve kterých mohou uvést své podněty. Obě dvě tyto instituce navíc, buď oddělují či částečně vymezují formulář pro doplnění fondu. V Krajské knihovně nese tento formulář název „Nenašli jste knihu?“, v Městské knihovně je to zaškrťovací možnost „Návrhy na doplnění knihovního fondu“ v typech dotazů, kterou může uživatel zatrhnout při vyplňování formuláře. Tato zaškrtnutí určující zaměření dotazu a pomáhají při rozebírání dotazů ve frontě, z níž si je vybírají a odpovídají na ně jednotliví zaměstnanci knihovny, kteří jsou označováni jako „agenti OTRS“.

Pokud bych měla vybrat nejvhodnější praxi jedné instituce z hlediska komunikace knihovny s uživateli, byla by to ta, která podle mne umožňuje nejlépe reagovat na podněty v Knize přání a stížností. Konkrétně bych vybrala Krajskou knihovnu v Pardubicích pro její přístup k zápisům uživatelů, jejichž stížnosti se snaží napravit a přání vyplnit. Oceňuji také umístění knihy na volném prostranství, kdy není mezi návštěvníky knihovny a Knihou přání a stížností skoro žádná bariéra. Navíc pro výběr právě této praxe mluví i 280 pochval, které knihovna získala od svých uživatelů, a jichž je tak skoro dvakrát více než stížností. Z těchto tří zkoumaných knihoven je to jediná knihovna, ve které převládaly pochvaly nad stížnostmi.

Co bych změnila je písemná reakce knihovny na dané podněty uvedené v knize, která je oproti webové komunikaci zdoluhavá nebo neexistující, jelikož knihovna spíše rovnou napraví případný problém a na zápisy pak písemně moc často neodpovídá. V případě, kdy by došlo ke zdoluhavému řešení problému, by to však uživatele mohlo vést k předpokladu, že knihovna na jeho podnět vůbec nereaguje. Jako nejlepší řešení bych tedy viděla spojení praxí, kdy by Krajská knihovna převzala chování Národní knihovny, co se odpovědí a archivace týče, a Národní knihovna by si z Krajské knihovny vzala příklad a umístila Knihu přání a stížností do volného prostoru, jenž by mezi knihu a uživatele nestavil bariéry.

Důležitým poznatkem získaným z této komparace z hlediska obsahového složení bylo zjištění, že i když si uživatelé stěžovali na rozdílná témata, nejvíce těchto témat spadalo do kategorie poskytované služby, a to shodně ve všech třech knihovnách (Příloha č. 1). Poukazuje to na slabý článek ve struktuře knihoven, a pokud knihovny nechtějí přijít o své uživatele, budou muset tuto situaci řešit. Naproti tomu porovnáním zápisů z hlediska

formálních kritérií jsem zjistila, že zde složení typů zápisů není jednotné, v Národní knihovně převládaly zápisy typu stížnost, v Krajské knihovně v Pardubicích to byly pochvaly a v Ústřední knihovně převažovaly odpovědi nad ostatními typy zápisů.

Na závěr bych velice ráda ocenila reakce knihoven na elektronické podněty uživatelů, kdy všechny knihovny byly schopny uživateli odpovědět v rozmezí dvou až tří dnů i v případě náročnějších sdělení.

POUŽITÉ ZDROJE

- 1) Archiv Národní knihovny (ANK), fond Národní a universitní knihovna Praha (NUK) (1916)1918-[1960], Knihy přání a stížností 1955 - 1959
- 2) ANK, fond Státní knihovna ČSR Praha (SK ČSR) (1956) 1958-1990, Kniha přání a stížností 1959 - 1984
- 3) ANK, fond Národní knihovna ČR (NK ČR) (1982) 1990-2016, Knihy přání a stížností 1984 - 1989 a 2000 - 2011
- 4) BEDNÁŘOVÁ, Vendula. 2015. *E-mailová korespondence*. 19. 5. 2015. Dokument dostupný v příloze práce.
- 5) BEDNÁŘOVÁ, Vendula. 2016. *E-mailová korespondence*. 11. 7. 2016.
- 6) BOŠINOVÁ, Markéta. 2016. *E-mailová korespondence*. 11. 7. 2016.
- 7) BOŠINOVÁ, Markéta. 2016. *Ústní sdělení*. Pardubice, Krajská knihovna v Pardubicích, 6. 6. 2016
- 8) CELBOVÁ, Iva. Dezideratum. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2016-07-20]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001182&local_base=KTD.
- 9) ČESKO. Zákon č. 129 ze dne 12. dubna 2000 o krajích (krajské zřízení). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1765-1782. ISSN 1211-1244.
- 10) ČESKO. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683-5688. ISSN 1211-1244.
- 11) ČESKO. Zákon č. 499 ze dne 30. června 2004 o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 173, s. 9742-9780. ISSN 1211-1244.
- 12) HEKRDLOVÁ, Kateřina. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Archiv Národní knihovny, 30. 6. 2016

- 13) HEMOLA, Hanuš. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Národní knihovna, 10. 6. 2016

- 14) HEMOLA, Hanuš a TAFATOVÁ, Věra. Půlstoletí tváře knihovny v zrcadle času = the National Library in the mirror of half a century. *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10.-12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 118-125. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.

- 15) HERNON, Peter a Matthews, Joseph R. Listening to the customer. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2011. xiii, 201 s. ISBN 978-1-59884-799-4.

- 16) Historie. *Městská knihovna v Praze* [online]. Praha: Městská knihovna v Praze [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/historie/>

- 17) KADLASOVÁ, Jaroslava. Intranet: OTRS návod. *Intranet* [online]. Praha: Městská knihovna v Praze, 17. 6. 2016 [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: https://intranet.mlp.cz/wiki/index.php/OTRS_návod. Dokument dostupný pouze v interní síti zaměstnanců Městské knihovny v Praze.

- 18) KADLASOVÁ, Jaroslava. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Ústřední knihovna, 23. 6. 2016

- 19) KAŠPÁRKOVÁ, Šárka. Pochvaly, připomínky i-- ve veřejné knihovně = Compliments, comments and-- in public library. *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10.-12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 72-75. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.

- 20) Knihovna on-line. *Městská knihovna Ivančice* [online]. Ivančice: Městská knihovna Ivančice [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: <http://www.knihovnaivancice.cz/knihovna-on-line/>

- 21) KRAJSKÁ KNIHOVNA V PARDUBICÍCH. *Výroční zpráva Krajské knihovny v Pardubicích za rok 2015*. Zpr. Libuše Adamová. Pardubice: Krajská knihovna v Pardubicích, 2016, 49 s. ISBN 978-80-86934-33-4. Dostupné také z: <http://kkpce.cz/cs/publikace/vyrocní-zpravy/vyrocní-zprava-krajske-knihovny-v-pardubicích-2015/>

- 22) MATUSZKOVÁ, Alena. Vysokoškolská knihovna a „knihy přání a stížností“, aneb, Kudy, kudy, kudy cestička-- = Academic library and "suggestions and comments". *Knihovny současnosti 2013: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10.-12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013. s. 46-50. ISBN 978-80-86249-68-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2013/Sbornik2013.pdf>.

- 23) MATUŠÍK, Zdeněk. Kniha. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000993&local_base=KTD.
- 24) Městská knihovna v Praze (Praha, Česko). *Praha v knihovně: Výroční zpráva Městské knihovny v Praze za rok 2015* [online]. Upr. Lenka Hanzlíková. Praha: Městská knihovna v Praze, 2016. [cit. 2016-06-26]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/vyrocní-zpravy/>
- 25) NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní knihovna České republiky: Výroční zpráva 2015*. Praha: Národní knihovna České republiky, 2016, 114 s. ISBN 978-80-7050-666-0, ISSN 1804-8625 (Online). Dostupné také z: <http://www.nkp.cz/o-knihovne/zakladni-informace/vyrocní-zpravy>
- 26) NOVÁKOVÁ, Renata. 2016. *Ústní sdělení*. Praha, Ústřední knihovna, 20. 7. 2016
- 27) NOVOTNÁ, Eva. *Národní knihovna České republiky: průvodce historií = National Library of the Czech Republic: guide to the history*. 2. upr. vyd. Praha: Národní knihovna ČR, 2002. 57 s., [8] s. obr. příl. ISBN 80-7050-399-8.
- 28) O knihovně: Historie knihovny. *Krajská knihovna v Pardubicích* [online]. Pardubice: Krajská knihovna v Pardubicích [cit. 2016-07-18]. Dostupné z: <http://kkpce.cz/cs/o-knihovne/historie-knihovny/>
- 29) Podnět. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 378 s. ISBN 978-80-87471-59-3.
- 30) Pochvala. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 384 s. ISBN 978-80-87471-59-3.
- 31) Přání. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 429 s. ISBN 978-80-87471-59-3.
- 32) Připomínka. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 449 s. ISBN 978-80-87471-59-3.
- 33) Stížnost. In: *Školní slovník současné češtiny*. Brno: Lingea, 2012. 538 s. ISBN 978-80-87471-59-3.
- 34) VÁVRA, J. a L. MATYÁŠOVÁ (eds.). *Rozbor činnosti a hospodaření MKP v roce 2015*. Praha: Městská knihovna v Praze, 2016, 45 s. Dostupné také z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/rozbory-cinnosti/>

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Formální složení zápisů v Národní knihovně	20
Graf č. 2: Formální kritéria v Národní knihovně	21
Graf č. 3: Počet zápisů v knihách Národní knihovny	21
Graf č. 4: Formální složení zápisů v průběhu let 1955 – 2015,	22
Graf č. 5: Obsah zápisů tematicky rozdělen do podkategorií podle obsahových kritérií	23
Graf č. 6: Obsahová kritéria rozdělena dle typu formálních kritérií definovaných zápisů	24
Graf č. 7: Složení zápisů z hlediska obsahových kritérií (kategorie)	27
Graf č. 8: Složení zápisů z hlediska obsahových kritérií (podkategorie)	27
Graf č. 9: Formální složení zápisů v Krajské knihovně v Pardubicích	31
Graf č. 10: Formální kritéria v Krajské knihovně v Pardubicích	32
Graf č. 11: Počet zápisů v knize Krajské knihovny v Pardubicích rozdělený po rocích	32
Graf č. 12: Formální složení zápisů v průběhu let 2011 – 2016 (do května)	33
Graf č. 13: Obsah zápisů tematicky rozdělen do podkategorií podle obsahových kritérií	34
Graf č. 14: Obsahová kritéria rozdělena dle typu formálních kritérií definovaných zápisů	34
Graf č. 15: Složení zápisů z hlediska obsahových kritérií (kategorie)	36
Graf č. 16: Složení zápisů z hlediska obsahových kritérií (podkategorie)	37
Graf č. 17: Formální složení zápisů v Ústřední knihovně	42
Graf č. 18: Formální kritéria v Ústřední knihovně	42
Graf č. 19: Obsah zápisů tematicky rozdělen do podkategorií podle obsahových kritérií	44
Graf č. 20: Obsahová kritéria rozdělena dle typu formálních kritérií definovaných zápisů	45

SEZNAM TABULEK

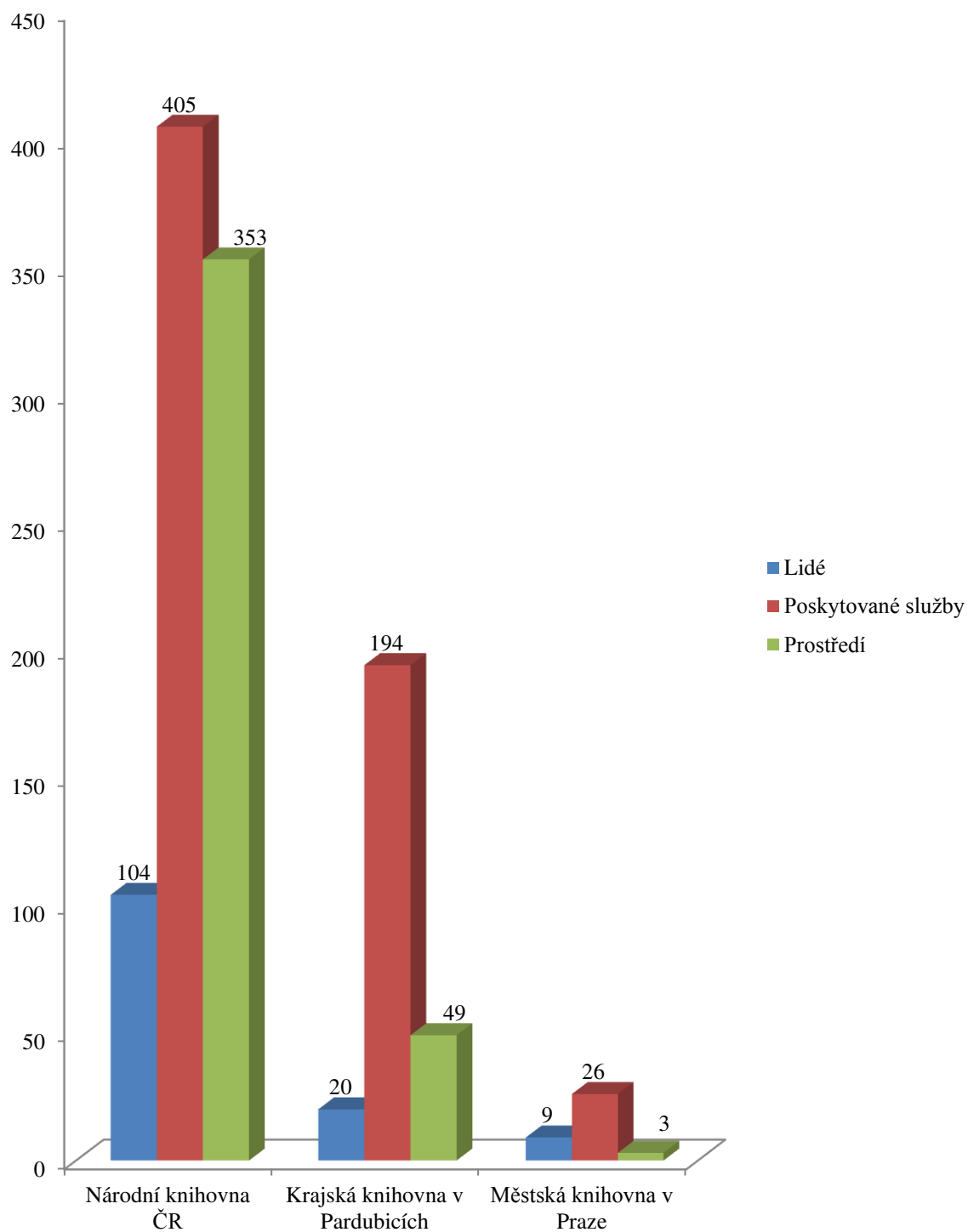
Tabulka č. 1	41
Tabulka č. 2	43

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Porovnání obsahových kategorií ve zkoumaných knihovnách	i
Příloha č. 2: Kniha přání a stížností ve Výpůjčně Národní knihovny (březen 1955 – duben 1959).....	ii
Příloha č. 3: Vnitřní rozvržení Knihy přání a stížností z Výpůjčny Národní knihovny (březen 1955 – duben 1959).....	ii
Příloha č. 4: Kniha přání a stížností Národní knihovny (únor 1955 – červen 1957).....	iii
Příloha č. 5: Kniha přání a stížností sloužící pro Čítárny 1 -3 v Národní knihovně (březen 1955 – duben 1959).....	iii
Příloha č. 6: Kniha přání a stížností Národní knihovny (17. 4. 1959 – 4. 12.1984).....	iv
Příloha č. 7: Vnitřní podoba Knihy přání a stížností Národní knihovny (17. 4. 1959 – 4. 12.1984).....	iv
Příloha č. 8: Kniha přání a stížností Národní knihovny (18. 12. 1984 – 28. 12.1999).....	v
Příloha č. 9: Kniha přání a stížností Národní knihovny (3. 3. 2000 – 28. 4. 2010 - duben 2011).....	v
Příloha č. 10: Současná Kniha přání a stížností Národní knihovny (duben 2011-).....	vi
Příloha č. 11:Umístění Knihy pro názory, nápady a připomínky v Krajské knihovně v Pardubicích.....	vi
Příloha č. 12:Umístění Knihy pro názory, nápady a připomínky v Krajské knihovně v Pardubicích.....	vii
Příloha č. 13: Kniha pro názory, nápady a připomínky v Krajské knihovně v Pardubicích....	vii
Příloha č. 14: Bibliobox Krajské knihovny v Pardubicích, jenž byl zřízen na přání uživatelů	viii
Příloha č. 15: Formulář „Chci, aby“ umístěný na nástěnce v Ústřední knihovně, Hlavní pobočce Městské knihovny v Praze	viii
Příloha č. 16: Nástěnka s formuláři „Chci, aby“ v Ústřední knihovně, hlavní pobočce Městské knihovny v Praze	ix
Příloha č. 17: Žádost, aktuální formát provedení Knihy přání a stížností v Městské knihovně v Praze	ix
Příloha č. 18: E-mailová korespondence s Markétou bošínovou, vedoucí výpůjčních procesů.x	
Příloha č. 19: E-mailová korespondence s Vendulou bednářovou z oddělení komunikace	xi
Příloha č. 20: Obsah dokumentu zaslaného dne 19. 05. 2015 Vendulou Bednářovou jako příloha e-mailové komunikace (Obrázek č. 18)	xii

Příloha č. 21: Odpověď Venduly Bednářové na dotaz, zda dokument z 19. 05. 2015 stále platí	
.....	xiii

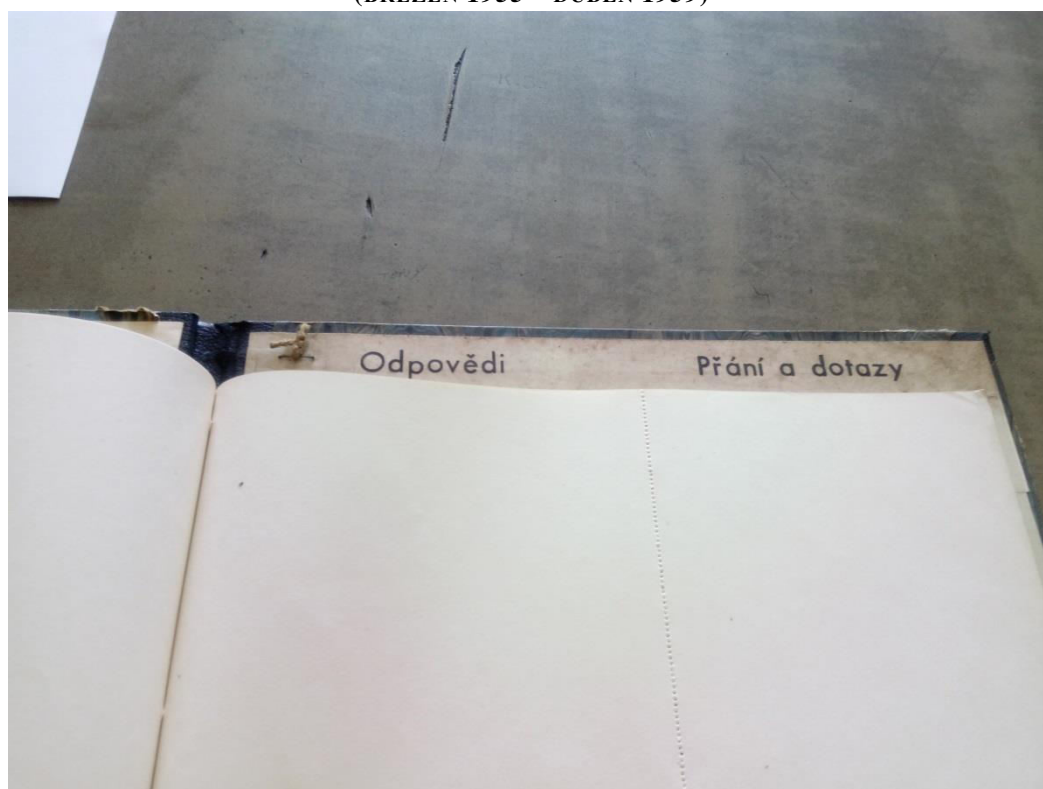
Porovnání kategorií podle počtu zápisů



PŘÍLOHA Č. 1: POROVNÁNÍ OBSAHOVÝCH KATEGORIÍ VE ZKOUMANÝCH KNIHOVNÁCH



**PŘÍLOHA Č. 2: KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ VE VÝPŮJČNĚ NÁRODNÍ KNIHOVNY
(BŘEZEN 1955 – DUBEN 1959)**



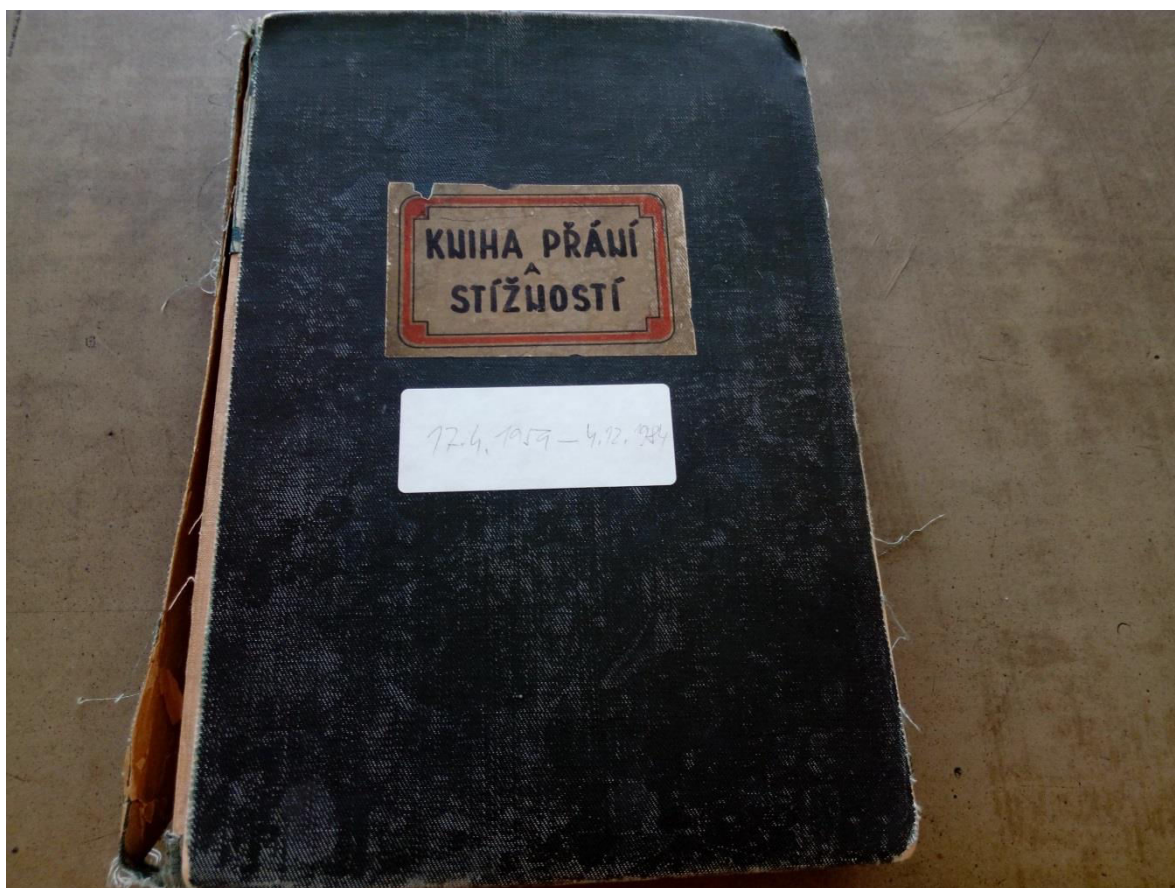
**PŘÍLOHA Č. 3: VNITŘNÍ ROZVRŽENÍ KNIHY PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ Z VÝPŮJČNY NÁRODNÍ KNIHOVNY
(BŘEZEN 1955 – DUBEN 1959)**



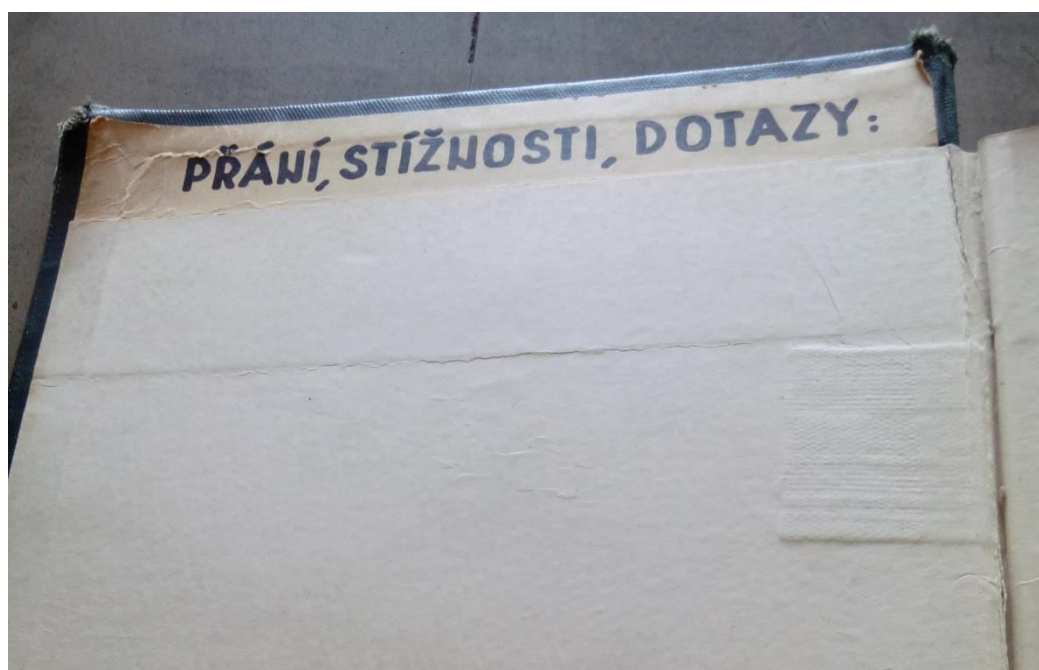
PŘÍLOHA Č. 4: KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ NÁRODNÍ KNIHOVNY (ÚNOR 1955 – ČERVEN 1957)



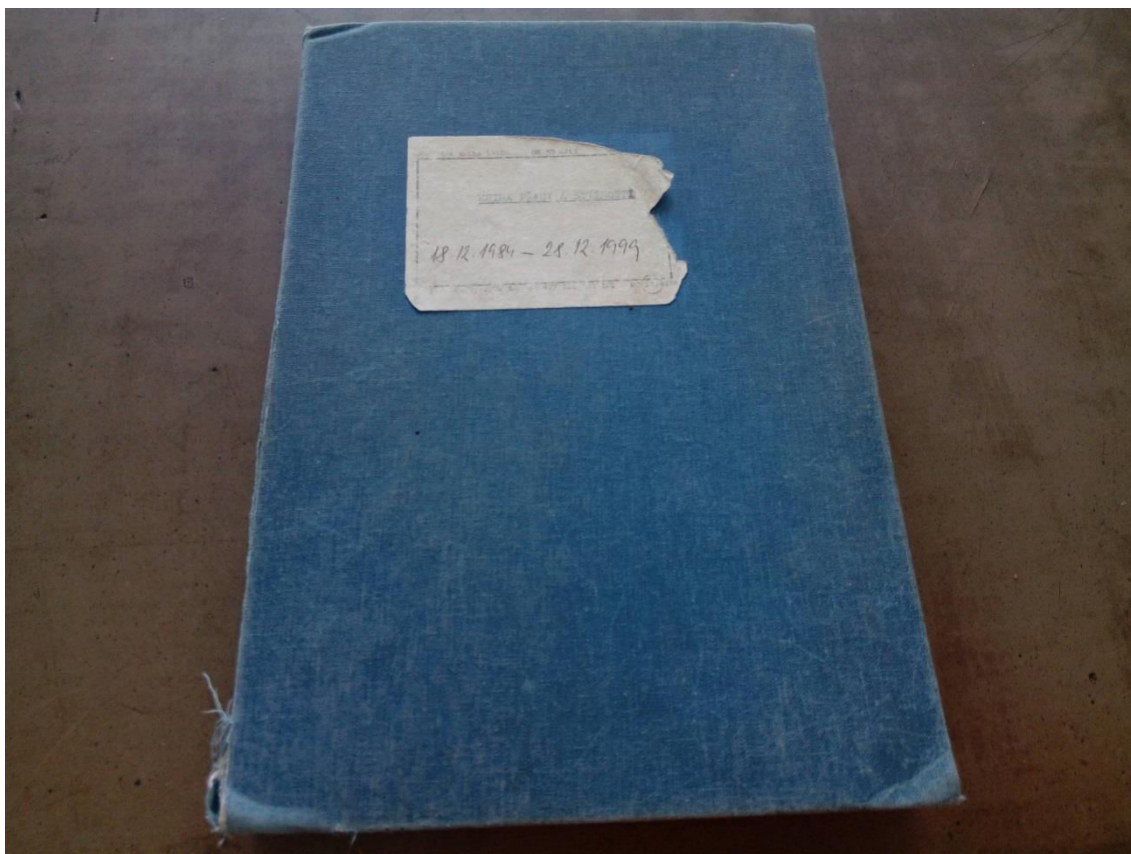
PŘÍLOHA Č. 5: KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ SLOUŽÍCÍ PRO ČITÁRNY 1 -3 V NÁRODNÍ KNIHOVNĚ (BŘEZEN 1955 – DUBEN 1959)



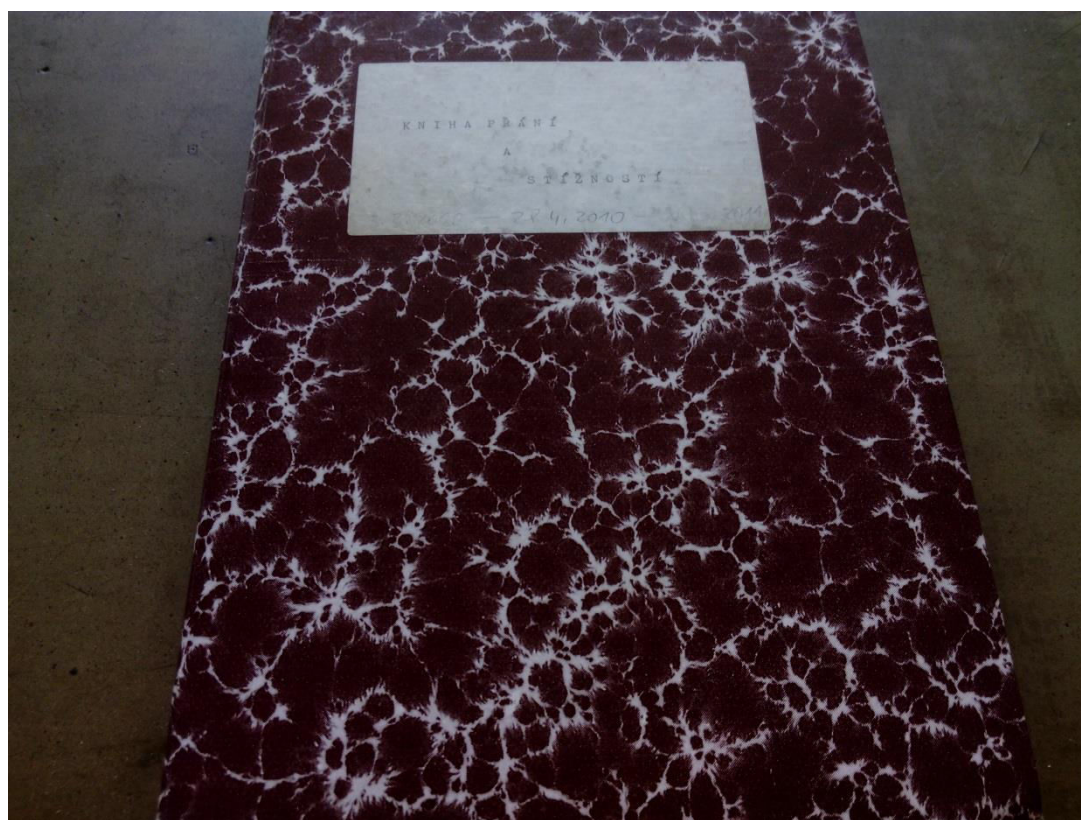
PŘÍLOHA Č. 6: KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ NÁRODNÍ KNIHOVNY (17. 4. 1959 – 4. 12.1984)



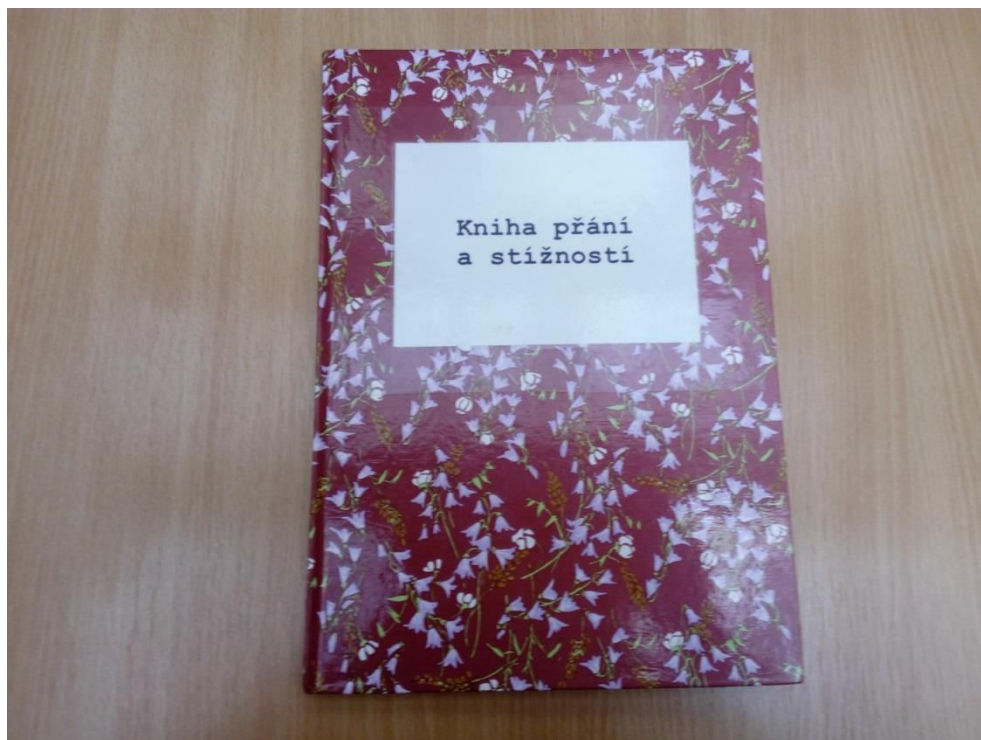
**PŘÍLOHA Č. 7: VNITŘNÍ PODOBA KNIHY PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ NÁRODNÍ KNIHOVNY
(17. 4. 1959 – 4. 12.1984)**



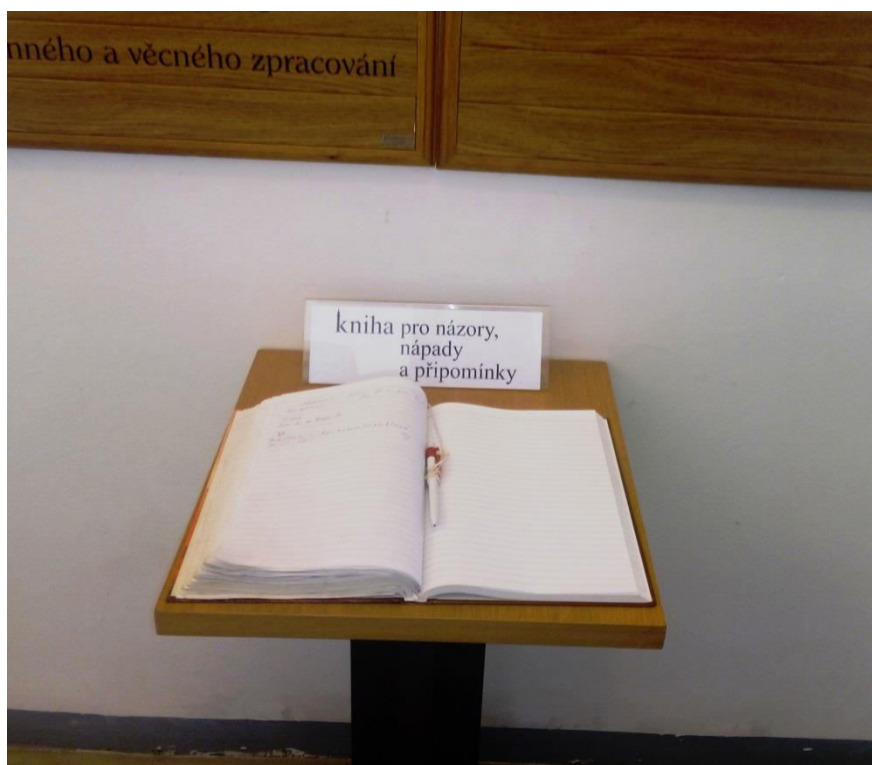
PŘÍLOHA Č. 8: KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ NÁRODNÍ KNIHOVNY (18. 12. 1984 – 28. 12.1999)



**PŘÍLOHA Č. 9: KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ NÁRODNÍ KNIHOVNY
(3. 3. 2000 – 28. 4. 2010 - DUBEN 2011)**



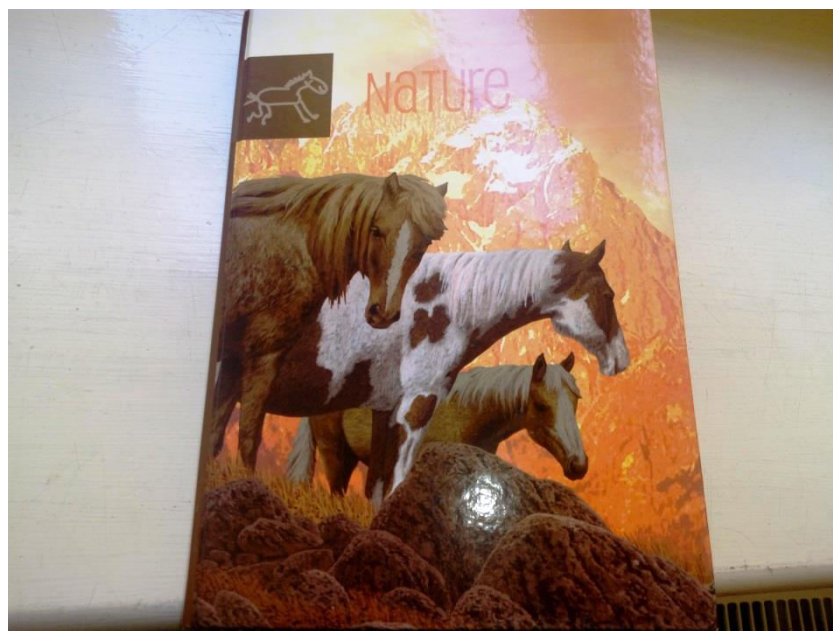
PŘÍLOHA Č. 10: SOUČASNÁ KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ NÁRODNÍ KNIHOVNY (DUBEN 2011-)



PŘÍLOHA Č. 11: UMÍSTĚNÍ KNIHY PRO NÁZORY, NÁPADY A PŘIPOMÍNKY V KRAJSKÉ KNIHOVNĚ V PARDUBICÍCH



PŘÍLOHA Č. 12: UMÍSTĚNÍ KNIHY PRO NÁZORY, NÁPADY A PŘIPOMÍNKY V KRAJSKÉ KNIHOVNĚ V PARDUBICÍCH



PŘÍLOHA Č. 13: KNIHA PRO NÁZORY, NÁPADY A PŘIPOMÍNKY V KRAJSKÉ KNIHOVNĚ V PARDUBICÍCH



PŘÍLOHA Č. 14: BIBLIOBOX KRAJSKÉ KNIHOVNY V PARDUBICÍCH, JENŽ BYL ZŘÍZEN NA PŘÁNÍ UŽIVATELŮ

PŘÍLOHA Č. 15: FORMULÁŘ „CHCI, ABY“ UMÍSTĚNÝ NA NÁSTĚNCE V ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNĚ, HLAVNÍ POBOČCE MĚSTSKÉ KNIHOVNY V PRAZE



PŘÍLOHA Č. 16: NÁSTĚNKA S FORMULÁŘI „CHCI, ABY“ V ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNĚ, HLAVNÍ POBOČCE MĚSTSKÉ KNIHOVNY V PRAZE

Městská knihovna v Praze

Žádost (připomínka, podnět, reklamáce)

předložena v knihovně: _____

Popis současného stavu: _____

Co žadatel očekává nebo doporučuje: _____

Pokud žadatel očekává odpověď, je nutné vyplnit i následující údaje:

Jméno a poštovní nebo e-mailová adresa: _____

Datum: _____ Podpis: _____

Záznamy knihovny:

Převzal (jméno): _____	Podpis: _____
Předáno komu: _____	Dne: _____ Předal: _____
Odpověď zpracoval: _____	Dne: _____ Podpis: _____
Odpověď odeslal: _____	Dne: _____ Podpis: _____
Poznámka: _____	

PŘÍLOHA Č. 17: ŽÁDOST, AKTUÁLNÍ FORMÁT PROVEDENÍ KNIHY PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ V MĚSTSKÉ KNIHOVNĚ V PRAZE



Bosinova Marketa (m.bosinova@knihovna-pardubice.cz)

Re: Dotaz a poděkování

11. 7. 2016, 13:38:54

Komu: Drtinovalveta@seznam.cz



Dobrý den,
také Vám velice děkuji za milou pozornost ve formě čokolády. Co se týká
Vašich dotazů : na upozornění čtenářů reagujeme co možno nejrychleji,
tzn. hodiny v čítárně visí, automat na kávu je v prostoru vestibulu před
čítárnou (větší automat na nápoje bohužel závisí na počtu odebraných
nápojů měsíčně, protože u nás není odběr tak velký, žádná firma ho
nechce u nás provozovat, protože by měli menší zisky). Odpovědi na
dotazy přes webový formulář Napište nám posíláme ještě týž den nebo
následující pracovní den. Pokud se jedná o složitější dotaz, tak do 3 dnů.
S pozdravem
Markéta Bošinová
Krajská knihovna v Pardubicích

Iveta Drtinová napsal(a):

- > Dobrý den paní Bošinová. Velice bych Vám chtěla poděkovat za umožnění
- > přístupu k Vaší Knize přání a stížností a ráda bych Vás poprosila,
- > jestli by jste mi nemohla odpovědět na několik otázek.
- >
- > Při podrobném zpracování zápisů jsem zjistila, že několik čtenářů si
- > přálo hodiny v místnosti čítárny a automat na nápoje. Ráda bych se
- > zeptala, zda knihovna reagovala na tyto přání? Má další otázka se
- > zaměřuje na webový formulář Napište nám. Za jak dlouho mohou
- > uživatelé, při využití této možnosti komunikace, očekávat zpětnou vazbu?
- >
- > Děkuji.
- >
- > S pozdravem
- > Iveta Drtinová
- >

PŘÍLOHA Č. 18: E-MAILOVÁ KORESPONDENCE S MARKÉTOU BOŠINOVOU, VEDOUcí VÝPŮJČNÍCH PROCESŮ

----- Forwarded message follows -----

Fyzicky komu: <iveta.drtinova@mlp.cz>

Fyzicky od: <bednarov@mlp.cz>

Datum odeslani: Tue, 19 May 2015 12:19:15 +0200

Od: "Vendula Bednářová" <vendula.bednarova@mlp.cz>

Organizace: Municipal Library of Prague

Komu: Iveta Drtinová <iveta.drtinova@mlp.cz>

Vec: info do bakalářské práce

Hezký den, Iveto,

vybraly jsme s kolegyní pár témat, na které si nejčastěji stěžují uživatelé knihovny (v příloze). Kdybychom Vám mohly ještě s něčím pomoci, neváhejte se zeptat.

S přáním příjemného zbytku dne,

Vendula Bednářová

--

Městská knihovna v Praze

Oddělení komunikace

telefon: 222 113 306

mobil: 733 691 537

e-mail: vendula.bednarova@mlp.cz

**PŘÍLOHA Č. 19: E-MAILOVÁ KORESPONDENCE S VENDULOU BEDNÁŘOVOU Z ODDĚLENÍ
KOMUNIKACE**

Stížnosti

Hlavní „témata“ posílaná na OTRS (sem přijdou všechny maily posílané na adresu knihovna@mlp.cz, kterou uvádíme jako adresu pro připomínky/otázky/stížnosti na webových stránkách):

- Placení zpozdného (neznalost knihovního řádu, často si myslí, že výpůjční doba je měsíc, přitom je 4 týdny, nelze vysvětlit, že to není totéž, nebo jim nepřišla výzva k vrácení mailem)
- Placení poškozené knihy (tvrdí, že poškození nezpůsobili)
- Zrušení blokáce
- Změna provozních dob poboček po znovuotevření
- Změna řazení knih na pobočkách (např. detektivky nejsou všechny v jednom regále)
- Těkání fondu – tzn. na pobočce, kam jsou zvyklí chodit, neleží ty samé knihy
- Kvalita záchodů v předsálí i v knihovně
- Bezdomovci v knihovně v zimním období
- Akce LU – nabídka versus realita (hl. obsah přednášky často nezohledňuje původní nabídku)
- Paušální poplatek za ztracenou knihu je příliš vysoký

Stížnosti posílané na facebook knihovny:

- Technické problémy – nešlo vrátit/půjčit knihu
- Nějaký problém na webu – něco se špatně zobrazuje/nezobrazuje
- Vysoké zpozdné

Přes facebook si lidé stěžují méně než přes OTRS. Využívají ho spíš jako komunikační kanál, kde se ptají na věci, které potřebují vědět. Spíše se zde informují, nežli si vylévají vztek ☺

PŘÍLOHA Č. 20: OBSAH DOKUMENTU ZASLANÉHO DNE 19. 05. 2015 VENDULOU BEDNÁŘOVOU JAKO PŘÍLOHA E-MAILOVÉ KOMUNIKACE (OBRÁZEK Č. 18)

Hezký den, Iveto,

omlouvám se, že odepisuji až dnes, ale minulý týden jsem byla nemocná.

Co se týče dotazů čtenářů, určitě můžete použít informace z loňska. Nejčastější dotazy/stížnosti se příliš nemění.

A formulář Napište nám - ano, ten spadá do systému OTRS. Zprávy zaslané přes tento formulář se objevují ve frontě, kde si je rozebírají a odpovídají na ně jednotlivý zaměstnanci knihovny, kteří mají do otrs fronty přístup. Těmto lidem říkáme "agenti otrs" :-)

Kdybyste potřebovala cokoliv dalšího, dejte vědět ;-)

Přeji klidný týden,

Vendula Bednářová

--

Městská knihovna v Praze
Oddělení komunikace

telefon: 222 113 306

mobil: 733 691 537

e-mail: vendula.bednarova@mlp.cz

**PŘÍLOHA Č. 21: ODPOVĚĚ VENDULY BEDNÁŘOVÉ NA DOTAZ, ZDA DOKUMENT Z 19. 05. 2015 STÁLE
PLATÍ**